Grandir, s'épanouir, vivre.
Chaque année à nouveau.



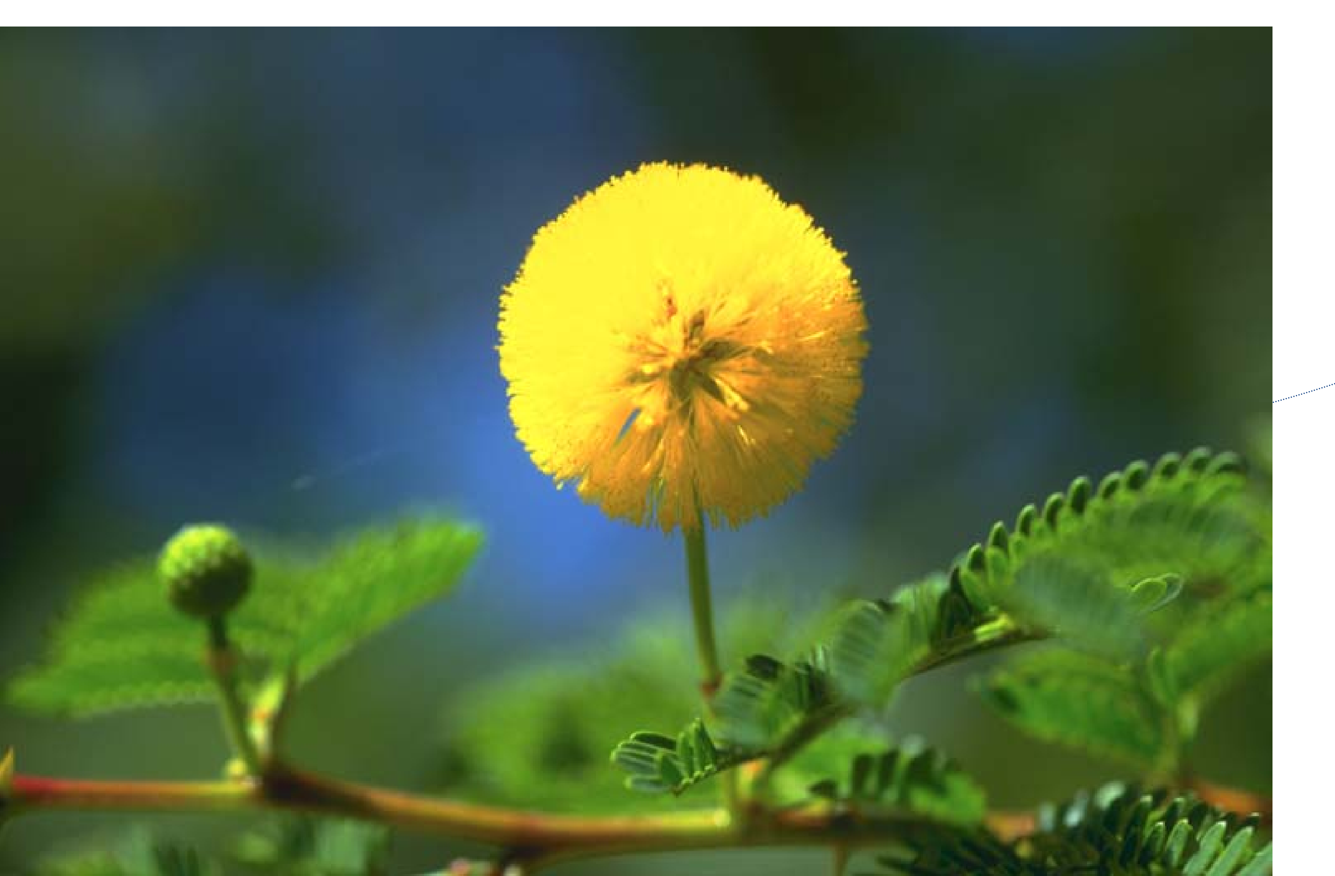
Partenaire de l'e-government
Rapport d'activités 2005

Tables des matières

1. Priorités 2005 de l'entreprise

En 2005, SmalS-MvM/Egov a poursuivi son élan de renouveau, en se focalisant sur quelques priorités d'entreprise.

D'abord et surtout, SmalS-MvM/Egov entend avoir une vue claire et permanente sur les aspects financiers de ses services. Que coûte un service ? Qu'avons-nous déjà puisé dans le budget et que reste-t-il ? Quels sont les éléments déterminants du coût d'un service ? L'optimalisation du système financier nous a permis d'avoir une meilleure vue sur les coûts, ce qui nous offre une meilleure argumentation en matière de fixation des prix. Grâce à la maîtrise des coûts, les prix unitaires de 2006 n'augmentent que de 0,75 % en moyenne par rapport à ceux de 2005.



The future is not something we enter.
The future is something we create.
(Leonard I. Sweet)

L'adaptation du cadre de travail pour soutenir les valeurs et la réalisation des objectifs opérationnels constituaient un deuxième point d'attention. En 2005, un nouveau data center a été mis en service et 70 collaborateurs ont déménagé vers un autre site (South Center). A côté de cela, le coaching des collaborateurs a été soutenu par l'utilisation d'un dossier RH synoptique et par une formation en management pour les cadres. La gestion des compétences et le plan de développement personnel (PDP) ont été généralisés. Cette approche a permis d'améliorer la définition des objectifs et l'organisation des entretiens de fonctionnement, et a contribué directement à l'efficacité de l'organisation.

Le développement de la sécurité et du Service Level Management a également fait l'objet d'une attention prioritaire. Sur le plan de la sécurité, tant la gestion opérationnelle, la sécurité des applications que la gestion de la continuité ont été améliorées de façon systématique. Il est indispensable de conclure un Service Level Agreement (SLA) avec les clients/membres afin de passer des accords clairs en matière de qualité, de performance et de disponibilité des services. En procédant de la sorte, les attentes du client apparaissent clairement à SmalS-MvM/Egov et le client sait aussi ce à quoi SmalS-MvM/Egov s'engage. Bien entendu, ces accords sont suivis de façon systématique et adaptés le cas échéant. Quatorze SLA ont été établis, entre autres concernant l'extranet, diverses applications sur le portail de la sécurité sociale, la déclaration multifonctionnelle (DmfA), le « universal messaging engine (UME) », le registre Kyoto, le housing pour l'INASTI… En outre, sept SLA sont arrivés en phase finale. Il s'agit entre autres des déclarations de risques sociaux, de eCommunities, de Communit-e et de Genesis. Par ailleurs, les SLA relatifs à Dimona et Orgadon ont été entamés.

En raison de la profusion de compétences dont dispose SmalS-MvM/Egov, il n'était pas toujours évident de visualiser les services offerts concrètement à nos membres. Aussi avons-nous « conditionné » plusieurs compétences dans une offre de services claire qui a été décrite dans un catalogue de services. En 2005, nous avons mis en avant les centres de compétences suivants : le centre de contact Eranova et Bucom, le data center avec housing et hosting, l'« Enterprise Application Integration » (EAI) et le testing.

L'optimisation de la déclaration multifonctionnelle (DmfA) constituait une dernière priorité. SmalS-MvM/Egov a spectaculairement amélioré ses performances grâce à un système de back-end rénové et a réduit le travail de développement pour les adaptations trimestrielles. En outre, SmalS-MvM/Egov a travaillé à un système adéquat de gestion et de suivi (monitoring & controlling) ainsi qu'à la stabilité du système. Le système de test a également été mis au point.

Il est clair que la réalisation de ces priorités d'entreprise offre des résultats tangibles à tous les intéressés. Nous pensons ici à la fois aux membres/clients de SmalS-MvM/Egov, à ses collaborateurs et à la société au sens large. Ce dernier groupe cible considère que le dévouement du collaborateur de SmalS-MvM/Egov permet d'améliorer l'efficacité des services publics. Et, au final, c'est l'objectif que nous poursuivons.

2. Mission, vision et stratégie

Mission : soutien de l'e-government

SmalS-MvM/Egov soutient et encadre les acteurs dans le secteur social et les services publics fédéraux de manière optimale et pro-active dans leur gestion de l'information afin qu'ils puissent offrir une prestation de services efficace et effective à leurs utilisateurs.

En tant qu'asbl, SmalS-MvM/Egov considère la satisfaction de ses membres comme l'ultime critère d'appréciation et souhaite ainsi demeurer leur partenaire privilégié.

Vision

Pour réaliser notre mission, nous voulons :

- apporter des idées novatrices à nos clients et les réaliser ;
- être un partenaire stable à long terme pour les applications actuelles et nouvelles ;
- viser une qualité optimale, conforme aux engagements que nous prenons envers nos clients, dans les délais impartis et aux meilleurs prix sur le marché ;
- atteindre nos objectifs stratégiques grâce au travail d'équipe de collaborateurs compétents et motivés.



Perception is strong and sight weak.
In strategy it is important to see distant things as if they were close and to take a distanced view of close things.

(Miyamoto Musashi)

Stratégie

En octobre 2005, le Comité stratégique a actualisé la stratégie. Plusieurs points d'attention ont été débattus sur la base d'une analyse de l'environnement, d'une analyse de la satisfaction des clients et des collaborateurs, ainsi que sur la base d'une analyse reposant sur le « Business Excellence model » de la « European Foundation for quality management » (EFQM).

Directives

Lors des débats, la relation de membres entre SmalS-MvM/Egov et son groupe cible est apparue comme l'un des atouts fondamentaux de SmalS-MvM/Egov. Par conséquent, nous avons complété la mission en veillant à la satisfaction des membres comme ultime critère d'appréciation.

La relation de membres, combinée avec la forme d'association de frais de SmalS-MvM/Egov, offre un très haut degré de flexibilité, de continuité et de partenariat dans la collaboration. Un projet ou service peut ainsi prendre forme en concertation mutuelle. A mesure que les possibilités et limites s'éclaircissent, le projet ou service peut être adapté. Le fonctionnement de SmalS-MvM/Egov repose en même temps sur la solidarité entre les membres. Ensemble, nous commençons, élaborons, entretenons et définissons l'avenir. Dans le contexte de cette collaboration, SmalS-MvM/Egov offre proactivement des informations sur ses services, soutient et encadre ses membres, mais ne se substitue pas à ces derniers en ce qui concerne la prise de décisions de fond.

SmalS-MvM/Egov veut être connue comme offrant le meilleur rapport qualité/prix. Son point fort est la flexibilité par la relation de membres. Dans ce contexte, elle doit chaque fois gagner la confiance de ses membres. En effet, ceux-ci ne sont nullement tenus de recourir exclusivement aux services de SmalS-MvM/Egov. Néanmoins, ils participent activement à la définition de la politique stratégique au sein de SmalS-MvM/Egov afin que l'asbl puisse rester leur partenaire privilégié.

Les priorités du marché de SmalS-MvM/Egov ont elles aussi été actualisées. Dans les années à venir, nous accorderons ainsi la priorité à l'approfondissement de la relation avec les membres et à l'amélioration du service offert, plutôt qu'à la conquête de nouveaux marchés.

SmalS-MvM/Egov part d'une relation à long terme avec ses collaborateurs, de sorte que le potentiel d'un collaborateur candidat prime sur l'urgence de l'embauche. Dans ce cadre, l'acquisition et le développement continu de compétences sont indispensables. Ces investissements en « potentiel humain » signifient également que SmalS-MvM/Egov désire être perçue comme un excellent employeur par ses propres collaborateurs. Pour convertir cette politique en avantages pour les clients, il est indispensable de mener une politique de résultat et de soutien.

Les objectifs stratégiques

- SmalS-MvM/Egov vise une efficience et une efficacité maximales.
- SmalS-MvM/Egov gère activement et continuellement les attentes des clients-membres et y répond.
- SmalS-MvM/Egov choisit les priorités suivantes pour réaliser sa croissance :
  1. approfondissement du marché : offre existante à de plus en plus de membres du groupe cible actuel ;
  2. élargissement de l'offre : développement et offre de nouveaux services au groupe cible actuel ;
  3. extension du marché : extension du groupe cible avec l'offre existante.
- SmalS-MvM/Egov augmente continuellement l'expertise de ses collaborateurs pour se profiler comme un centre de compétences en matière de gestion de l'information.
- Il règne chez SmalS-MvM/Egov une culture de support et d'efficacité.
- SmalS-MvM/Egov est connue comme l'un des meilleurs employeurs de Belgique aux yeux des collaborateurs.
- SmalS-MvM/Egov a une image de partenaire compétent et fiable auprès des acteurs du secteur social et de l'État fédéral.

3. Offre de services

SmalS-MvM/Egov se distingue d'autres prestataires de services par sa très vaste offre en matière de traitement de l'information.

Une analyse des processus utilisés par le client constitue le point de départ classique de la collaboration.

Nous pouvons développer des applications informatiques en utilisant les possibilités technologiques actuelles. Selon le choix du client, ce développement peut avoir lieu chez ce dernier dans son propre parc informatique ou au sein de SmalS-MvM/Egov. Les applications développées peuvent être installées chez le client ou dans notre centre informatique.

Nous pouvons également assurer l'exploitation de l'application de manière à ce que le client puisse réellement se consacrer à son activité majeure. Nous pouvons en outre, avec le centre de contact Eranova et le Bureau de Communication, aider à l'introduction opérationnelle des nouveaux systèmes chez les utilisateurs.

Parmi toutes ces possibilités, le client peut toujours composer son propre package, aligné sur ses besoins et choix. Nous réunissons des solutions partielles afin que tout le processus se déroule de façon plus efficace et efficiente. Grâce à notre large éventail d'activités et de compétences, nous sommes en mesure de proposer des solutions intégrales à partir d'une vision structurée.

Les projets communs forment une belle synergie entre les institutions, qu'il s'agisse d'institutions du secteur de la sécurité sociale ou de services publics fédéraux. SmalS-MvM/Egov garantit que les données ne sont utilisées que par l'institution pour laquelle elles sont traitées. Elle assure également que l'échange de données personnelles n'a lieu qu'après autorisation du comité sectoriel compétent et, en ce qui concerne les données personnelles sociales, en tenant compte de la loi sur la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

L'offre de services a été décrite dans un catalogue de services, disponible sur le site web www.smals-mvm.be ou www.egov-vzw.be.

Our imagination is the only limit to what we can hope to have in the future.

(Charles F. Kettering)

Détachement

Une solution pragmatique pour attirer des informaticiens pour des missions à long terme

Dans le mouvement de modernisation des administrations, il est souvent difficile d'attirer et de garder des informaticiens via les mécanismes classiques. C'est pourquoi SmalS-MvM/Egov recourt à une méthode légale pour mettre des collaborateurs ICT à la disposition de ses membres. Le détachement sert davantage à combler les déficits structurels que les besoins temporaires. En effet, le détachement se rapporte exclusivement aux missions de durée indéterminée.

Le détachement s'intègre dans la politique de personnel de l'institution membre

Une mise à disposition débute toujours par un recrutement. Celui-ci peut durer de quelques semaines à quelques mois, mais permet de rechercher le collaborateur entièrement en fonction des besoins du client. Le client participe largement au choix du candidat. Sans son accord, il n'y a pas de mise à disposition. Le caractère long terme de la mise à disposition permet de mener une politique de personnel uniforme. La gestion, la formation, les orientations de carrière, etc. sont laissées au client/institution membre.

Le 31 décembre 2005, 593 collaborateurs détachés au total (581 équivalents à temps plein, ETP) étaient en service chez SmalS-MvM/Egov. En comparaison de fin 2004, cela représente une hausse de 78 collaborateurs (hausse de 16 % lorsque nous comptons en ETP).

Développement externe (nombre de collaborateurs)	31/12/2004	31/12/2005	Evolution
SmalS-MvM	432	492	+ 14 %
Egov	83	101	+ 22 %
Total	515	593	+ 15 %

Développement externe (ETP)	31/12/2004	31/12/2005	Evolution
SmalS-MvM	421,7	481,4	+ 14 %
Egov	81,3	99,6	+ 23 %
Total	503,0	581,0	+ 16 %

La plus importante hausse du nombre de collaborateurs détachés se situe dans les organismes suivants :

- ONP
- CAAMI
- SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
- SPF Justice
- SPF Finances

Recherches

Publications et séances d'info

La section Recherches de SmalS-MvM/Egov suit des dizaines de domaines du monde IT et mène des recherches appliquées sur les nouveaux concepts et technologies pouvant être introduits utilement parmi les services publics fédéraux et les acteurs du secteur social.

Les résultats de ces activités de recherche sont publiés sous forme de rapports d'étude et de Technos, et expliqués lors de séances d'information.

Les « Research Notes » sont plus courtes que les rapports d'étude traditionnels et se concentrent sur certains aspects, sur des expériences pratiques et des tests de produits ou sur des concepts qui sont encore en trop grande évolution pour faire l'objet d'une étude approfondie. Tout comme pour les études traditionnelles, les thèmes des « Research Notes » peuvent faire l'objet de séances d'info.

Sujets	**Research Note**	**Rapport d'étude**	**Techno**	**Séance d'info**
E-Payment		X		X (1)
Services web - aspects avancés		X		X
Reconnaissance vocale - systèmes de dictée continue			X	
Enterprise Service Bus (ESB)	X			
Content Syndication	X			
Stop au spam !			X	
User Management intégré		X		X
Service Oriented Architecture (SOA)		X		X

(1) La séance d'info s'est tenue en novembre 2004.

En 2005, le nombre moyen de participants par séance s'est élevé à 142 personnes, ce qui est un record absolu.

Consultance

Les collaborateurs de la section Recherches acquièrent de l'expérience concrète en participant activement à des projets pilotes et deviennent des spécialistes dans leur domaine.

Outre le rôle de chercheur, la plupart des collaborateurs de la section Recherches jouent un rôle de consultant pour les divers domaines dans lesquels ils se sont spécialisés. Alors qu'à l'origine, il s'agissait quasi exclusivement de consultance technique, ces activités se sont étendues depuis 2004 à une consultance non technique.

Dans le courant de l'année 2005, nous avons explicitement commencé par la consultance concernant le BPR (analyse et amélioration des processus métiers dans et entre les organismes publics) et avons développé la cellule « data quality » (amélioration de la qualité des bases de données administratives). Nous avons également pris les premières initiatives afin de permettre la consultance en matière de « usability » (utilisabilité et convivialité des applications).

Cette consultance de haut niveau est possible grâce à la préparation, à l'expérience et au haut niveau général des collaborateurs de la section Recherches. Ainsi, 9 collaborateurs sur les 14 possèdent un doctorat.

Missions non techniques

Les importantes missions de consultance non technique réalisées en 2005 sont les suivantes :

- assistance au projet de développement et d'amélioration de l'organisation à l'INAMI : démarrage et implémentation de parcours d'amélioration, redéfinition de l'organisation, audit, gestion de projets, coordination ICT, élaboration d'une méthodologie de projet ;
- prolongation de la mission « data quality » pour la BCE : étude du traitement des anomalies, proposition d'une documentation électronique, définition des indicateurs de qualité, organisation de groupes de travail internes ;
- data quality DmfA pour l'ONSS : audit général concernant la qualité des données et les anomalies, étude des indicateurs de qualité, analyse des flux de données entre l'ONSS, les institutions et les fournisseurs d'information, proposition de divers projets concrets, organisation de groupes de travail internes ;
- projet BPR « Intégration de l'employeur ONSS dans la BCE » par ordre de l'Agence pour la Simplification Administrative (ASA) ;
- projet BPR « 4ème voie » : élaboration de propositions pour la vérification des éventuelles créances envers la sécurité sociale lors de la vente d'un bien immobilier ;
- BPR : participation à la première phase du projet « Processus Primaires » de l'ONSS (workflows inscription, Graydon versus BCE, définition des besoins ONAFTS et FAT, préétude de la gestion des données de contact…) ;
- étude d'utilisabilité DmfA : établissement de tests d'utilisabilité, interviews avec les utilisateurs et rédaction d'un « expert review » ;
- étude d'utilisabilité DRS : établissement de tests d'utilisabilité, interviews avec les utilisateurs et rédaction d'un « expert review » ;
- consultance en matière d'utilisabilité du portail de la sécurité sociale : assistance de la société externe chargée de l'élaboration d'une vision et d'une stratégie (facteurs critiques de succès) pour accroître l'utilisabilité du portail (« refonte du portail ») ;
- SPF SSCE : coordination pour la mise en place de l'infrastructure nécessaire chez SmalS-MvM destinée à l'hébergement d'une application disponible 24h/24 pour les services de garde des médecins de famille ;
- assistance de l'ONSS à la constitution du plan stratégique ICT : offre d'input pour le plan ICT sur la base des objectifs de l'ONSS, des applications existantes et des évolutions escomptées dans divers domaines ICT ;
- consultance stratégique concernant la problématique d'intégration de l'ONVA.

Missions techniques

La consultance technique en 2005 concernait :

- analyse fonctionnelle et technique de l'adaptation du canal « MQLINK », basé sur MQ-SERIES, pour l'échange de données DmfA avec l'ONSSAPL. Assistance technique à la réalisation ;
- aide à la sélection des fournisseurs pour le choix du mainframe CAPAC (évaluation des offres) ;

- rédaction du cahier de charges et sélection des fournisseurs en vue de l'établissement d'un système « Business Activity Monitoring » (BAM) ;
- rédaction du cahier de charges et sélection des fournisseurs avec comme objectif l'établissement d'une prestation de services OCR ;
- rédaction du cahier de charges et sélection des fournisseurs pour un nouveau système « Web Content Management » (WCM) ;
- rédaction du cahier de charges relatif à un outil cartographique pour la modélisation des processus métiers ;
- participation au projet interne « Evolution vers les systèmes ouverts » (architecture, bases de données, « service oriented architecture », « smart clients »…) ;
- préétude approfondie de la sécurisation des applications et appareils mobiles ;
- définition et communication des consignes relatives au développement de services web (document, séances avec les architectes et les représentants de l'« Integration Competence Center » - ICC) ;
- consultance en matière de participation à des projets européens (GOTOT) ;
- consultance quant au recours ou non à la technologie Citrix (thin client) à l'ONSSAPL ;
- RSS-feed (« push » d'information vers lecteurs RSS) introduit pour le portail de la sécurité sociale (RSS = « Really Simple Syndication ») ;
- diverses missions de consultance internes et externes en matière de gestion des identités et des accès (« user management ») ;
- consultance à l'INAMI concernant l'usage d'une solution workflow ;
- consultance à la BCSS en matière de transfert sécurisé de fichiers (SFTP versus WEBDAV) ;
- diverses missions de consultance technique internes et externes (BCSS) quant à l'utilisation de la carte d'identité électronique (et la signature numérique).

Centres de compétences

Soutenir les activités-clés de nos membres avec notre savoir-faire et notre expérience

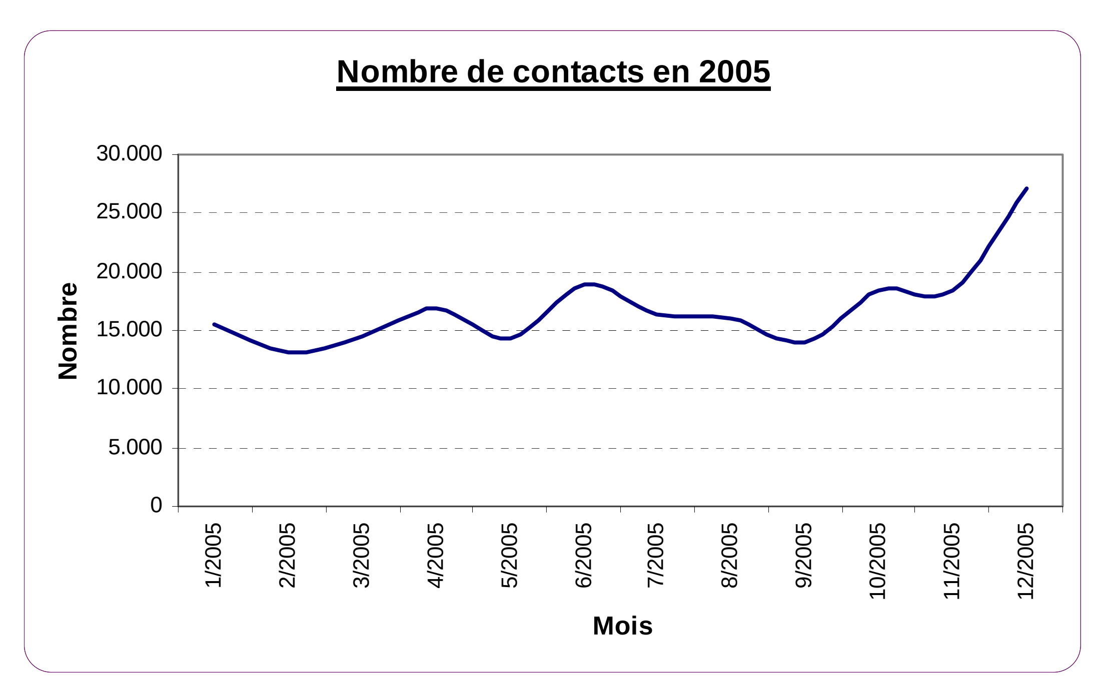
Il existe une multitude de créateurs de logiciels et de nombreuses façons de créer des logiciels. La plus grande valeur ajoutée de SmalS-MvM/Egov réside dans la création d'applications qui soutiennent les activités clés de ses membres.

En effet, SmalS-MvM/Egov travaille quasi exclusivement pour ses membres et peut chaque fois réinvestir le savoir et l'expérience acquis pendant des décennies pour créer des applications qui aident les administrations publiques à fonctionner de manière optimale. Dans chaque situation, les solutions sont essentiellement sur mesure et il est nécessaire de pouvoir partir d'un haut niveau de compréhension pour chaque réalisation. La réalisation d'un travail sur mesure requiert une certaine flexibilité durant le développement. Cette flexibilité est soutenue par la forme de collaboration de SmalS-MvM/Egov en tant qu'association de frais. Le travail en régie permet en effet d'opérer les meilleurs choix au bon moment durant le développement et d'affiner certains éléments si nécessaire.

En 2005, plusieurs compétences ont été élaborées et réunies dans une offre de services claire. L'offre de SmalS-MvM/Egov se compose en effet de divers éléments que les clients-membres peuvent combiner afin d'obtenir le logiciel qui leur convient le mieux.

Centre de contact Eranova

Avec le centre de contact Eranova, SmalS-MvM/Egov assiste les utilisateurs finaux d'applications électroniques. Le centre de contact dispose de tous les équipements logiciels et matériels nécessaires et opère dans un environnement spécifiquement conçu pour le « Customer Relationship Management » (CRM). Il met également son savoir et son expérience à disposition pour mettre sur pied des centres de contact et des applications CRM dans l'institution membre.



Le soutien des utilisateurs finaux d'applications électroniques recouvre tant les aspects de fond et techniques que les aspects administratifs. Eranova est un prestataire de services de première ligne, il aide l'utilisateur directement en procurant conseils et informations, ainsi qu'en consultant des sources diverses. Il transmet à une autre instance compétente les questions qui ne sont pas de son ressort, mais demeure responsable du suivi et de la clôture de celles-ci.

L'idée de base est ici le « one-step service » : l'appelant pose une question et obtient une réponse sans étape intermédiaire ou transferts d'appel.

Eranova est accessible par plusieurs canaux de communication : téléphone, e-mail, fax, formulaire de contact sur le site portail de la sécurité sociale et poste.

En 2005, le centre de contact Eranova a répondu à 203.673 appels.

Bucom

Avec le Bureau de communication (Bucom en abrégé), SmalS-MvM/Egov soutient le lancement de nouveaux projets avec des campagnes de communication adaptées.

Bucom recourt à des brochures, des bulletins d'information, des campagnes e-mail, des campagnes « direct mail », des séances d'info, au site portail... SmalS-MvM/Egov peut ici assurer toute la campagne : constitution du plan de communication, composition du message (fond et forme), définition et segmentation du groupe cible, détermination du média, réalisation, envoi, feedback et compte rendu.

Bien entendu, l'institution membre peut également constituer son propre package en fonction de ses propres compétences, besoins et choix.

Bucom collabore étroitement avec le centre de contact Eranova. La combinaison des services du centre de contact et des campagnes de communication offre des atouts considérables. Le centre de contact peut intervenir pour traiter les réactions à nos mailings, pour générer un feedback ou pour prendre directement contact avec les personnes qui ne se manifestent pas.

Avec Bucom, SmalS-MvM/Egov dispose d'un instrument de communication performant. Les plus importantes réalisations de Bucom en 2005 étaient :

- le dépliant et le film éducatif pour la Dimona ;
- le dépliant, la brochure et l'organisation des journées d'étude pour la DRS ;
- la campagne promotionnelle pour l'Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA) avec un dépliant et la conception d'un document lisible électroniquement ;
- le développement d'un système pour l'envoi d'e-mails html ;
- l'élaboration de manuels ;
- la participation active à l'étude de satisfaction et à l'enquête de « usability ».

Data center : housing et hosting

En octobre 2005, SmalS-MvM/Egov a mis un nouveau data center en service. Les applications utilisées par nos clients/membres requièrent une protection efficace, notamment au niveau de l'espace qui accueille les machines sur lesquelles elles tournent. Cet espace doit répondre à de nombreux critères et, bien souvent, les exigences en matière de disponibilité d'infrastructure et de personnel sont élevées. De nombreuses administrations publiques n'ont pas l'échelle souhaitable pour gérer un data center efficacement.

Le service « mise à disposition d'un data center » est un service autonome, ce qui signifie que les clients-membres peuvent en faire usage sans obligation de solliciter d'autres services. Ils peuvent donc gérer leur propre matériel à distance et réserver les interventions locales à leur propre personnel. Il est également possible de combiner ce service avec tous les autres services qu'offre SmalS-MvM/Egov. Nous pensons ici à la prévision d'un espace de bureaux pour le personnel technique, aux racks, au « reporting » (rapports périodiques), au hosting de sites web et d'applications, à l'usage d'une infrastructure réseau, à la conclusion d'accords avec les opérateurs télécom.

Integration Competence Center

Les processus de plusieurs clients-membres utilisent fréquemment les mêmes composantes de base. En tant qu’association de frais, SmalS-MvM/Egov a donc également pour mission de proposer à ses clients-membres la réutilisation des composantes.

Fedict et la BCSS jouent ici un rôle central. Grâce à des projets communs, plus larges impliquant plusieurs institutions, ils veillent à une synergie entre les institutions. Il peut s'agir d'institutions du secteur de la sécurité sociale, mais aussi de services publics fédéraux. Chaque institution membre reste bien entendu maître de la mise à disposition de ses composantes pour d’autres membres ainsi que des critères et modalités y afférents.

Ce service a été instauré en 2005 sous le nom « Integration Competence Center ». Il est ici utilisé un « service bus » qui veille à la transformation des données et formats, à l’orchestration du workflow, à la gestion des transactions… Cette approche autorise un développement plus efficace, des règles métiers cohérentes et maîtrisées, une interopérabilité et une meilleure réutilisation des services. Une attention particulière est consacrée au risque de multiplication et de prolifération des services ainsi qu’à la sécurité et au contrôle des accès.

En 2005, plusieurs services ont déjà été intégrés dans un seul grand domaine, le « service bus » fédéral sous la direction de Fedict.

Certaines composantes de base importantes sont encore en cours de développement à l'heure actuelle. Ces composantes sont nécessaires pour créer des « service bus » sûrs. Elles seront également réutilisables dans divers environnements (BCSS, Fedict, ONSS).

Tests

Vous avez beau tout bien prévoir, il reste toujours des risques liés à la conception et à l’opérationnalisation de nouvelles applications informatiques. La meilleure façon de limiter ces risques consiste dès lors à pratiquer des tests. SmalS-MvM/Egov ne considère ainsi pas les tests comme une activité intervenant uniquement à la fin du développement et juste avant la mise en production.

Les tests sont une partie importante et intégrale des disciplines de développement EUP (Enterprise Unified Process) et traversent toutes les phases depuis « inception » à « transition ». Le processus de test recouvre à la fois les activités de révision, de validation et de vérification au préalable et l'inspection des produits finis par la suite. Un processus de test analogue se rencontre également durant la phase de production, par exemple en préparation à la maintenance périodique.

En 2005, SmalS-MvM/Egov a mis au point un processus total pour cette discipline, constitué de nouveaux rôles, méthodes de travail, procédures, techniques, standards, modèles, listes de contrôle, etc. et supporté par des outils, des formations internes et un coaching sur le terrain.
Trois projets pilotes nous ont déjà permis d’acquérir de l’expérience sur ce plan, à savoir DmfA Upgrade, DRS et DmfA Client/Server. Des adaptations basées sur ces premières expériences pratiques ont été intégrées dans la version à propos de laquelle une grande campagne d'information a été lancée.

4. Réalisations spécifiques

Projets communs et développements spécifiques

Chaque institution est unique et a une mission et des besoins propres. A la demande d'une institution, SmalS-MvM/Egov réalise des applications adaptées aux besoins de cette dernière. Les projets clients sont une réponse à la demande spécifique d'une institution. Grâce à l'utilisation d'une méthodologie commune toutefois, les applications peuvent ensuite être adaptées aux évolutions futures moyennant un effort limité. Par ailleurs, SmalS-MvM/Egov peut investir dans les projets futurs l'expérience qu'elle a acquise dans des projets antérieurs.

Ci-après suit un relevé non exhaustif de quelques activités notables que SmalS-MvM/Egov a réalisées en 2005 dans le cadre de ses travaux intra-muros. Ces activités se distinguent à la fois par le mécanisme des prix de revient (tous les coûts sont imputés comme prix de revient par moyen de production) et par la gestion des projets (conformément aux accords de travail passés avec les institutions membres).



Quality in a product or service is not what the supplier puts in. It is what the customer gets out and is willing to pay for. A product is not quality because it is hard to make and costs a lot of money. Customers pay only for what is of use to them and gives them value. Nothing else constitutes quality.

(Peter Drucker)

Projets communs

Pour le secteur de la sécurité sociale

Portail de la sécurité sociale

Le portail transactionnel pour fonctionnaires a été mis en production, à savoir le « user access », les services de base et les premières applications.

L'authentification via la carte d'identité électronique (eID) est devenue une réalité sur le portail, ce afin de donner accès au site portail où la sécurité et la confidentialité doivent être garanties.

L'application Communit-e a été placée sur le portail : c'est la première application uniquement accessible via eID et destinée aux fonctionnaires communaux.

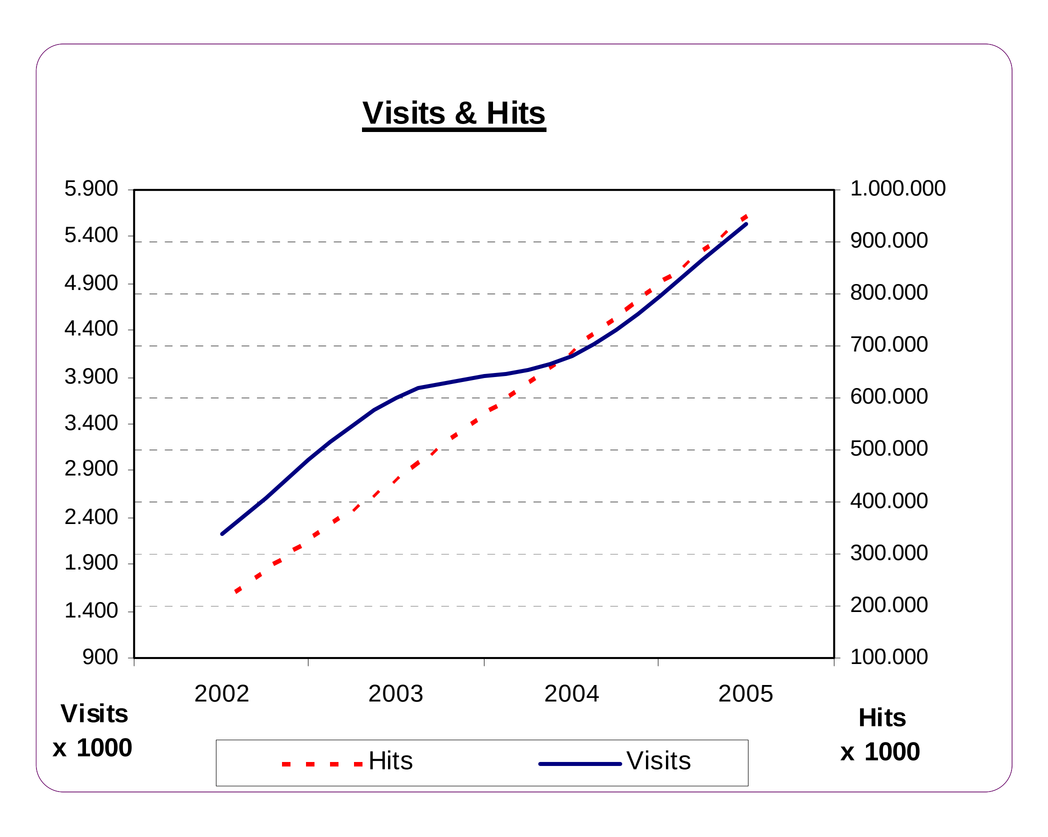
Le portail a reçu le label « BlindSurfer ».

Le projet e-Box a été mis en production : par conséquent, les employeurs disposent d'une boîte aux lettres personnelle pour transmettre des demandes et des documents.

La gestion des demandes d'accès a été automatisée :

- automatisation du formulaire de demande d'accès pour l'utilisateur qui souhaite devenir gestionnaire local ou souhaite désigner un prestataire de services ;
- automatisation de la gestion des dossiers des utilisateurs dans la section Gestion des accès.

Fin 2005, le portail de la sécurité sociale compte déjà quelque 45 applications.



« Déclaration du Risque Social » (DRS) simplifiée en cas d'accidents de travail

Pour les accidents de travail impliquant des travailleurs permanents et une incapacité de travail temporaire inférieure à quatre jours, une déclaration simplifiée existe depuis le 1er janvier 2006. Pour en stimuler l'utilisation, cette version raccourcie existe uniquement sous forme électronique. L'employeur peut traiter la déclaration plus rapidement, ne doit plus ajouter de justificatifs et le traitement par le secteur s'opère plus rapidement, plus économiquement et avec une qualité accrue. Ce projet a été préparé en 2005.

E-box

L'E-box est la « boîte aux lettres » sécurisée, disponible sur le site portail de la sécurité sociale et uniquement accessible à une entreprise. L'E-box apporte une aide précieuse dans l'échange de données électroniques entre les institutions de la sécurité sociale et l'employeur. L'E-box permet aux institutions de transmettre des documents électroniques relatifs à l'administration sociale de l'employeur, tels que des preuves de déclaration, une copie du fichier du personnel, des formulaires de détachement…
Elle permet également d'attribuer des tâches à l'employeur de façon intégrée. L'un des exemples les plus éloquents est la feuille de renseignements électronique (INAMI), entrée en production le 1er janvier 2006. Les mutualités peuvent déposer la demande de remplir la feuille de renseignements électronique sous forme de « tâche électronique » dans l'E-box de l'employeur.

Par ordre du comité de pilotage « User Management »

User Management des entreprises

La gestion des accès des utilisateurs au sens large est un élément crucial pour les chances de réussite de la modernisation de l'administration.

Pour arriver à une harmonie optimale entre les diverses administrations fédérales, un comité de pilotage a été créé avec entre autres des représentants de Fedict, de la BCSS, de l'ONSS, du SPF Intérieur, du SPF Santé publique, du SPF Finances et du SPF Economie.

Dans ce cadre, plusieurs analyses ont été menées durant l'année 2005 :

- l'usage du « user management des entreprises » dans Be-health ;
- l'émission, par un employeur, de plusieurs mandats au même moment pour différentes applications, par exemple le secrétariat social « X » pour la déclaration trimestrielle et le secrétariat social « Y » pour la DRS ;
- l'utilisation de « rôles », simplifiant la gestion des autorisations ;
- les nouvelles possibilités pour l'utilisation de la carte d'identité électronique ;
- le projet « curateurs ».

Le service Gestion des accès assure la gestion quotidienne du « user management » pour les entreprises. Vous trouverez quelques chiffres clés dans les tableaux ci-dessous.

Ce « user management » des entreprises résulte en un accès fiable, traçable et sécurisé aux applications principalement mises à disposition sur le portail de la sécurité sociale et sur le portail fédéral. Les applications offertes sur les sites portails de certains services publics fédéraux peuvent également bénéficier de cette gestion des accès.

Le service Gestion des accès définit, implémente, coordonne et surveille les processus nécessaires qui permettent un accès sécurisé à des données et/ou applications informatiques dans divers environnements.
Il s'agit plus particulièrement de toutes les applications qui donnent accès à des informations ou données personnelles considérées comme « sensibles » par l'institution gérante.

Ce service procure également l'accès aux applications qui s'adressent à plusieurs institutions et/ou à plusieurs groupes cibles dont l'accès aux données varie en fonction des caractéristiques du groupe cible concerné.

Dans le cadre de la législation en vigueur, le service Gestion des accès analyse et contrôle rigoureusement les demandes d'accès qui lui sont soumises par divers groupes cibles.

User Management des entreprises	Situation au 31/12/04	Situation au 31/12/05	Evolution
Nombre de gestionnaires locaux	31.240	38.450	7.210
Nombre de mandats ONSS enregistrés	29.022	33.828	4.806
Nombre de mandats Tax-on-Web enregistrés	106.350	473.266	366.916

La Gestion des Accès fournit également tous les accès sécurisés qui sont nécessaires pour procéder aux différents tests d'application en environnement d'acceptation et en environnement de production.

Le service Gestion des Accès prend part aux tests d'opérationnalité et de conformité lors des mises en acceptation et en production de nouvelles applications sur le(s) portail(s). Elle s'occupe aussi de la réalisation des tests de mises en acceptation et en production de nouvelles fonctionnalités au niveau du user management et des applications particulières qui lui sont liées.

Le Simulation Center offre un service supplémentaire: un testing particulièrement axé sur tout l'aspect fonctionnel et opérationnel du projet, en adéquation avec les caractéristiques et besoins organisationnels des utilisateurs de l'application. Son but est d'offrir un outil véritablement efficace et convivial aux utilisateurs finaux.

Par ordre du comité de pilotage « eCommunities/eWorkspace »

Collaboration tools

eCommunities est une plate-forme électronique commune pour les fonctionnaires fédéraux. Gestion des connaissances et collaboration sont les mots clés de ce vaste projet e-government. Les principales fonctionnalités du système sont la gestion de documents et tâches, les forums de discussion, les canaux de nouvelles et les possibilités de recherche.

L'e-Workspace est l'espace commun de collaboration entre les acteurs de la sécurité sociale. Il est accessible de façon sécurisée par internet et permet de partager les informations et la documentation en rapport avec un projet ou groupe cible. Il permet notamment de travailler en équipe, de communiquer aisément (forum), de développer et de suivre un projet, de rédiger et de publier des documents, de partager des connaissances et expériences ou encore de chercher des informations.

	e-COMMUNITIES	e-WORKSPACE
Nombre moyen d'utilisateurs actifs par mois	1.036	141
Nombre moyen de connexions par mois	8.801	829
Quantité moyenne de données (en MB) ajoutées par mois	2.585	134
Créations utilisateurs 2005	1.720	197
Suppressions utilisateurs 2005	249	10
Modifications utilisateurs 2005	126	-
Nouveaux mots de passe 2005	523	-
Créations e-Community 2005	5	-
Créations e-Teams 2005	-	20
Nombre d'institutions actives en e-Leg 2005	-	3

Conjointement pour l'ONSS, la BCSS, le SPF Sécurité Sociale et le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

GOTOT (GrensOverschrijdende Tewerkstelling - Occupation Transfrontalière)

Les projets GOTOT sont le fruit d'une collaboration entre l'ONSS, la BCSS, le SPF Sécurité Sociale et le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

GOTOT OUT soutient les employeurs belges qui souhaitent détacher temporairement un collaborateur à l'étranger. Les employeurs transmettent électroniquement leur demande de détachement à l'ONSS par internet et peuvent télécharger le document de détachement demandé (E101) s'ils disposent d'une boîte aux lettres électronique sur le site portail de la sécurité sociale.

Les chiffres de l'ONSS indiquent une importante hausse du nombre de détachements : de 50.995 en 2003 à 86.901 en 2005.

GOTOT IN doit donner électroniquement accès à divers types d'informations relatives à l'occupation temporaire de travailleurs étrangers sur le territoire belge.

La première phase consistait à développer une application destinée à alimenter la banque de données GOTOT IN par l'introduction manuelle des formulaires papier (essentiellement le E101 et l'« article 69 ») qui sont actuellement utilisés dans les divers services d'inspection.

Ce projet a entre-temps été élargi à une déclaration obligatoire de l'occupation de travailleurs étrangers en Belgique (projet Limosa).

Conjointement pour l'ONSS, l'ONEM, le SPF Sécurité Sociale et le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Genesis

SmalS-MvM/Egov concrétise les projets de synergie entre différents services d'inspection sociale en Belgique pour lutter contre la fraude sociale et harmoniser les moyens de travail des organismes concernés. L'application est disponible sur le portail de la sécurité sociale.

Quatre organismes sont concernés par l'inspection sociale en Belgique, à savoir l'ONSS, le SPF Sécurité Sociale, le SPF Emploi, Travail & Concertation sociale et l'ONEM. Jadis, ils menaient leurs tâches d'inspection parallèlement les uns aux autres, ce qui les privait de précieuses possibilités de synergies. Genesis met fin à cette situation.

La première phase du projet, réalisée en 2004, consistait à créer un cadastre synthétique des enquêtes consultable par les inspecteurs : les informations issues des différents services d'inspection sont mises à la disposition de chacun d'entre eux de façon uniforme au sein d'une base de données. Cela leur procure des renseignements très utiles, favorise la concertation et évite tout double travail.

En 2005, la seconde phase du projet a permis de donner accès aux bases de données sociales : via la BCSS, les inspecteurs peuvent consulter de façon intégrée, conviviale et sécurisée les informations issues de différentes bases de données et en lien direct avec le dossier traité (DmfA, Dimona, DUC, registre national, répertoire des employeurs...). Les inspecteurs ont la possibilité d'enrichir leur dossier en conservant les constatations pertinentes relevées en cours d'enquête sur la base de ces différents accès aux bases de données.

Le notions de profil social Employeur et profil Travailleur apparaissent dans l'application qui s'interface également avec Oasis destiné à détecter des cas de fraude potentiels et suggérer l'ouverture d'une enquête.

L'application est maintenant entrée en maintenance évolutive et d'autres fonctionnalités sont prévues pour l'avenir, telles que l'accès à des sources d'informations auprès d'autres institutions (INASTI, ONEM...)

Conjointement pour l’Institut National d’Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) et l’Office National des Pensions (ONP)

Nouvelles responsabilités pour l’ONP

Un transfert de responsabilités entre l’ONP et l’INAMI en ce qui concerne le Cadastre des pensions est prévu dans la loi-programme du 9 juillet 2004.

Cette nouvelle répartition des tâches entre l'ONP et l'INAMI est devenue effective en 2005. Elle évite à l’ONP de devoir assurer les relations avec les pensionnées et à l’INAMI de devoir assurer les relations avec les institutions déclarantes, avec transfert de toutes les responsabilités à l’institution concernée.

Le projet donne à l’ONP les moyens de pouvoir prendre en charge ses nouvelles responsabilités, tant au niveau des données reprises dans le Cadastre des pensions qu'au niveau des applications pour la gestion de ces données.

Cadastre des pensions

A côté des traditionnels travaux de maintenance et d’exploitation du Cadastre des pensions, SmalS-MvM/Egov est intervenue en 2005 pour répondre aux demandes suivantes :

- migration vers une plateforme ouverte. Ce fut l’une des premières applications à évoluer vers les systèmes ouverts ;
- amélioration de la qualité dans la division Production par une politique de suivi actif de la correction des refus. Cet effort a généré de très bons résultats ;
- déclaration ONP via transfert FTP pour traitement électronique ;
- les mesures préparatoires nécessaires ont été prises pour faire du Cadastre des pensions une source authentique. Une étude a été menée pour rationaliser les processus de traitement en vue d’optimiser la qualité et les délais.

Conjointement pour l’Institut National d’Assurance Maladie-Invalidité (INAMI) et le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (DG Soins de santé)

E-TCT (e-technische cel - cellule technique)

E-TCT est une application permettant au grand public de consulter par internet une base de données qui, par affection médicale, offre un inventaire des soins prodigués et des frais remboursés par l'assurance maladie.

La Cellule technique se compose de membres de l'INAMI et du SPF Santé publique. Elle a pour but de recueillir et de gérer des statistiques sur les séjours dans les hôpitaux belges. Il s’agit des données concernant les « séjours hospitaliers anonymes » (SHA) et le « résumé clinique minimal » (RCM).

En 2005, SmalS-MvM/Egov a accompli ce qui suit :

- les analyses qui découlent du système informatique à laquelle sont reliées les deux bases de données sont maintenant disponibles sur le site web de la Cellule technique.
- l’analyse de l’offre d’un feedback aux hôpitaux concernant leur profil par rapport à d’autres hôpitaux en Belgique, et l'ouverture de ces données via le site web. La première application présentée sur le site web était le feedback financier aux hôpitaux. Par la suite, d'autres applications se sont greffées sur le système, comme le feedback médicaments et le feedback montant de référence. Ces bases de données sont annuellement mises à jour (feedback financier 2002 et 2003, feedback montant de référence 2002 et 2003).

Conjointement pour l'INAMI), le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement (DG Soins de santé), Fedict et la BCSS

Be-Health

Ce projet a pour but de permettre au citoyens (patients), travailleurs de la santé et acteurs de la sécurité sociale d'accéder de façon uniforme et sécurisée aux services à valeur ajoutée et aux informations délivrées par les divers acteurs des soins de santé et de la sécurité sociale.

SmalS-MvM/Egov collabore à la réalisation des projets suivants :

- mise à disposition d'une plateforme de communication ;
- sources authentiques validées ;
- mise à disposition de services de base ;
- portail ;
- soutien des membres dans la réalisation de projets pilotes (INAMI, SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, secteur mutualiste).

Conjointement pour Fedict, la BCSS et l'INASTI

Perception des cotisations - quatrième voie

La 4ème voie est un autre mode de perception des créances sociales arriérées auprès des notaires et huissiers lors de transactions immobilières. En 2005, l'analyse a été réalisée en collaboration avec Fedict, l'ONSS, la BCSS et/ou l'INASTI.

Conjointement pour FEDICT et le SPF Justice

SmalS-MvM/Egov a développé une application pour l'échange international de données en rapport avec le casier judiciaire.

Projets clients

Pour l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

Octroi d'un tarif téléphonique social (STTS)

La nouvelle loi relative aux communications électroniques prévoit que tous les opérateurs télécom sont tenus d'offrir un tarif social.

Pour éviter la fraude, le législateur a prévu la création, au sein de l'institut, d'une banque de données contenant les catégories de bénéficiaires du tarif social.

Fin 2005 ont été entreprises les premières démarches pour le projet visant à étayer d'un outil informatique le processus de définition, d'attribution, de modification et de vérification du droit à un tarif téléphonique social (STTS).

Le produit de ce projet consiste en une solution « end-to-end » depuis le développement et le hosting de l'application sur l'infrastructure chez SmalS-MvM/Egov, le housing de l'infrastructure chez SmalS-MvM/Egov, la mise en oeuvre de la communication aux opérateurs télécom, la gestion des accès, l'exploitation de l'application après la mise en production, jusqu'au soutien des opérateurs par un centre de contact.

Il est prévu à la fois une application web et une application xml comme interface avec les opérateurs télécom.

Pour la Commission de la protection de la vie privée

La gestion de l'infrastructure informatique et l'hébergement du site web ont été confiés à SmalS-MvM/Egov.

Pour l’Office de contrôle des mutualités (OCM)

ETAC (Echange de tableaux de cotisations)

Le but de l’application est double.

D’une part, elle permet aux mutualités de dresser et d’envoyer à l’OCM les tableaux de cotisations (qui font partie des statuts des entités mutualistes) de l'assurance libre et complémentaire, et ce de manière uniforme et automatisée.

D’autre part, elle permet à l’OCM d'analyser et de rapporter de façon conviviale les données reçues.

Pour l'Agence pour la Simplification administrative (ASA)

Diverses missions ont été confiées à SmalS-MvM/Egov à l'initiative de l'ASA, notamment :

- analyse pour l'amélioration des processus BCE (analyse business) ;
- étude pour l'intégration des employeurs par l'ONSS dans la BCE ;
- étude pour le remplacement des attestations papier ONSS relatives aux employeurs par des flux électroniques ;
- étude pour la simplification et la modernisation des procédures pour la création des sociétés ;
- support à la coordination des tests et au pilotage du projet Notaires (création des sociétés) et assistance au SPF Justice ;
- support au SPF Justice concernant le dossier électronique des personnes juridiques.

Pour l’Office de Sécurité Sociale d'Outre-mer (OSSOM)

Pour l’OSSOM, nous avons commencé à rédiger un plan directeur circonstancié, planifié et budgétisé sur la base des besoins recensés par l’institution. Le plan directeur vise la migration de l’environnement ICT de l’OSSOM vers des environnements ouverts modernes.

Pour l’Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire (AFSCA)

Implémentation du système de financement

Le nouveau système de financement de l’AFSCA prévoit que toutes les unités d’établissement dans la chaîne alimentaire devront payer une cotisation. La chaîne alimentaire a pour cela été scindée en 7 grands secteurs et pour chacun d'eux, un calcul spécifique de la cotisation a été prévu. Chaque unité d’établissement devra déclarer les données nécessaires au calcul de sa cotisation. La déclaration pourra être envoyée électroniquement par internet ou sous forme papier par la poste.

Dans ce projet, SmalS-MvM/Egov a veillé à :

- constituer les formulaires pour la déclaration (avec des cases à cocher et des informations limitées à compléter à la main), de même que le manuel d'utilisation afférent ;
- créer un code barre personnel qui est la combinaison de plusieurs données spécifiques ;
- envoyer les lettres à plus de 250.000 unités d’établissement de la banque de données compilée et consolidée fournie ;
- créer un guichet internet avec un log et un mot de passe personnels pour autoriser des déclarations électroniques ;
- lancer un centre d'appel, qui a été à même de recevoir 1.000 appels par jour.

Début 2006, le deuxième volet du projet sera développé, à savoir le traitement, facturation incluse, des déclarations entrantes.

Pour le SPF Economie

Support à la qualité de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE)

Eranova a poursuivi son activité de mise à disposition de la première ligne du helpdesk BCE.

D'autre part, du personnel administratif a été mis à disposition pendant un an pour aider au traitement des dossiers d'anomalies au sein de la cellule BCE.

Développement d'une application de matching des données présentes au sein de la BCE avec les données du Moniteur, et support aux modifications éventuelles des données BCE.

Pour le SPF Finances

Mise sur pied et exploitation d’un helpdesk technique

Ce projet, soutenant 5 applications (Intervat, Edivat, Finprof, Finform et Fisconet) comprend :

- la constitution et la gestion d'une liste de « Questions Fréquemment Posées » ;
- la création d’un système « Interactive Voice Response » (IVR) ;
- la création d’un système « Customer Relation Management » ;
- la formation des opérateurs (au nombre de 8).

A côté de cela, la qualité a été suivie de près, avec compte rendu, planning et gestion.

Les appels téléphoniques sont pris en charge du lundi au vendredi. Le traitement des e-mails est possible, mais n’a pas encore été utilisé en 2005.

Helpdesk technique pour Tax-on-Web

L’application Tax-on-Web a été ajoutée au helpdesk technique avec exécution des missions suivantes :

- Questions Fréquemment Posées : les FAQ disponibles seront utilisées et complétés ;
- système « Interactive Voice Response » (IVR) : analyse, développement et implémentation.
- système « Customer Relation Management » : implémentation dans le système CRM des catégories et sous-catégories nécessaires par application ;
- formation des opérateurs ;
- traitement des appels techniques relatifs à l’application « Tax-on-Web 2005 ».

Lettres de confirmation des mandats

Dans le cadre du Tax-on-Web, SmalS-MvM/Egov a assuré l’envoi des lettres de confirmation au mandant. Entre le 01/01/2005 et le 31/12/2005, 250.000 lettres de confirmation ont été envoyées sous pli fermé.

Proof of concept : centre d'appel « impôt des personnes »

Ce projet consiste en la mise en place d’un applicatif CRM pour le call center du SPF Finances prévu pour 300 à 350 agents. SmalS-MvM/Egov agit ici comme « application service provider ». Les agents se connectent par internet à une plateforme qui leur donne accès à l’application et à l’infrastructure développées et maintenues par SmalS-MvM/Egov.

Le proof of concept prévoit :

- l'analyse des procédures, la définition des écrans et des champs ;
- l'étude de l’environnement technique, y compris le testing « hands-on » par 20 agents du SPF Finances ;
- l'intégration avec Belconet comprenant, d’une part, une mise à jour régulière des informations à conserver pour l’identification des appelants et, d’autre part, l’accès sur la base des données contenues aux dossiers contenus dans BelgoNet.

Location du data center

Le SPF Finances a, de principe, décidé d’utiliser une partie du data center SmalS-MvM/Egov à Anderlecht dans le cadre de sa stratégie « Disaster Recovery & Business Continuity ». Cette mesure implique la mise à disposition de :

- 350m² de salle informatique, avec possibilité d'extension éventuelle ;
- un espace bureau permanent de 20 m² ;
- un câblage complet ;
- lignes télécom et datacom nécessaires ;
- sécurisation avec surveillance 24h/24 par des agents spécialisés, un contrôle des accès et un système de détection d'incendie, d'inondation, etc.

Pour le SPF Technologie de l'Information et de la Communication (Fedict)

UME (Universal Messaging Engine)

Près de 8 millions de messages ont été traités en 2005 sur l'infrastructure UME hébergée chez nous. L'année 2005 a également vu le transfert complet de la gestion applicative UME d'un contractant extérieur vers SmalS-MvM/Egov.

L'application Digiflow (ex GUGI) a été mise en production comme un nouveau service UME. Elle permet aux fonctionnaires fédéraux d'obtenir via l'UME les attestations ONSS, TVA et Banque Nationale des entreprises dans le cadre des procédures relatives aux marchés publics.

A partir de juillet 2005, le monitoring end-to-end de l'application KBOWI a été supporté par Fedict.

EAI / FSB (Enterprise Applications Integration / Federal Service Bus)

SmalS-MvM/Egov a mis en oeuvre un environnement de hosting sur lequel tournent les services web suivants :

- le service web d'accès aux mandats utilisé exclusivement par le SPF Finances pour Tax-on-Web ;
- les deux services web de consultation de données de personnes physiques et de personnes morales utilisés par les notaires.

Impression des tokens fédéraux

120.000 tokens ont été imprimés en 2005 et expédiés aux citoyens et aux fonctionnaires qui en avaient fait la demande.

User management - Tax-on-Web 2005

Au cours de cette année, 2.200 gestionnaires locaux des mandataires pour des bureaux comptables ont été créés par la section Gestion des accès.

Support KBOWI

En 2005, les connaissances liées à l'application KBOWI ont été transférées et reprises par SmalS-MvM/Egov.

Email2ALL

Fedict a initié un projet permettant aux fonctionnaires fédéraux de communiquer par e-mail avec les citoyens. Dans la première phase du projet, SmalS-MvM/Egov a analysé et développé la base de données des adresses e-mail des citoyens ainsi qu'un service web de consultation.

Pour le SPF Mobilité et Transport

La migration vers Lotus Notes a été supportée.

La mise en place du helpdesk pour l'enquête de mobilité (déplacements domicile - lieu de travail) a été réalisée avec le support du centre de contact Eranova, en collaboration avec Fedict.

Pour le SPF Personnel & Organisation

eCommunities

La plateforme hébergée chez SmalS-MvM/Egov a supporté plus de 3.000 utilisateurs en 2005. La responsabilité de ce service est passée de la division Développement des applications & Projets à la division Production.

SmalS-MvM/Egov a fourni les services suivants :

- support au développement d'un workflow d'approbation des fiches de formation dans le cadre des formations certifiées de niveau A ;
- support au projet KCEnet (bibliothèque virtuelle du centre d'expertise des soins de santé) ;
- formation à la création et à l'utilisation des workflows LiveLink ;
- étude préparatoire relative à l'authentification par token fédéral.

Pour le SPF Sécurité Sociale

HandiHelp

SmalS-MvM/Egov a été impliquée dans l'élaboration d'un centre de contact à la Direction générale « Personnes handicapées » et a offert ses services en tant que prestataires de services « Customer Relationship Management » (CRM) en accord avec un certain « Service Level Agreement » (SLA).

L'outil CRM installé sur l'infrastructure de SmalS-MvM/Egov permet à la DG « Personnes handicapées » d'enregistrer, de suivre et de traiter les contacts, qu'ils soient effectués par téléphone, par e-mail, par lettre ou via les FAQ. Une série de rapports d'activité est aussi dressée à chaque fois.

SmalS-MvM/Egov veille à la formation des utilisateurs finaux, fait office de helpdesk et fournit la documentation nécessaire.

Communit-e

Dans le cadre de la simplification administrative, le SPF SS a lancé un projet visant une procédure de perception simplifiée pour la demande d'intervention au profit des handicapés. Ce projet permet aux communes de compléter les formulaires de demande d'intervention pour les handicapés et de les faire enregistrer dans le système d'information du SPF, directement et électroniquement. Le temps de parcours des dossiers s'en voit considérablement réduit.

Le rôle de SmalS-MvM/Egov consistait à offrir le soutien nécessaire au niveau des développements dans un environnement J2EE et à intégrer l'application dans le portail de la sécurité sociale.

Oasis (Organisation anti-fraude pour les inspections sociales)

Oasis est un datawarehouse commun au SPF Sécurité Sociale, au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, à l'ONSS et à l'ONEM. Cette base de données est actuellement alimentée via la BCSS par des données prédéfinies et limitées en provenance et avec l'accord de l'ONSS et de l'ONEM.

SmalS-MvM/Egov assure la gestion opérationnelle et met l'infrastructure à disposition. Le traitement des données est soumis à des règles strictes et est entièrement conforme aux accords conclus en vue de la garantie des conditions de confidentialité.

Jusqu'à récemment, seuls les secteurs de la construction étaient repris dans cette organisation anti-fraude.

Cette nouvelle phase du projet prévoit l'intégration du numéro d'identification unique d'entreprise de la Banque carrefour des entreprises (BCE) et l'élargissement à d'autres secteurs tels que le nettoyage industriel et le transport.

A l'avenir, l'intégration des nouveaux secteurs qui viendront s'ajouter à l'application existante par paramétrage sera plus aisée.

Pour le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement

Hosting du registre Kyoto

En raison de l'émission croissance de gaz à effet de serre, le climat subit des changements. Pour y remédier, le protocole Kyoto a été adopté en 1997. Celui-ci octroie aux pays industrialisés une quantité de droits d'émission pour les gaz à effet de serre (un « plafond d'émission ») dans la période 2008-2012. Ainsi, dans la période 2008-2012, la Belgique doit réduire son émission de gaz à effet de serre d'environ 7,5 % par rapport à l'émission en 1990.

Le registre KYOTO est une banque de données électronique hautement sécurisée contenant des comptes. Elle traite et conserve toutes les transactions entre ces comptes de la même manière qu'un système bancaire en ligne gère les comptes financiers. SmalS-MvM/Egov a assuré la conception et l'élaboration d'un environnement hautement sécurisé conformément aux directives de la Commission européenne. Un hardware dédoublé, des systèmes de back-up continus, un monitoring et des procédures strictes garantissent une sécurité maximale.

Au cours de l'année 2005, SmalS-MvM/Egov a soutenu le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement dans les sous-projets suivants :

- initialisation du registre Kyoto par l'activation des comptes et l'octroi de tous les accès ;
- activités préparatrices pour l'intégration du registre du Luxembourg dans l'infrastructure du registre de Belgique, dans le cadre d'un protocole de collaboration conclu entre la Belgique et le Luxembourg ; l'activation aura lieu au cours du premier semestre 2006 ;
- support technique et applicatif pour soutenir les administrateurs du registre en matière technique ;
- lancement d'une application « Customer Relationship Management » (CRM) pour l'organisation du helpdesk.

Données psychiatriques minimales (DPM)

En 2005, il a été procédé à une refonte totale de la capture des données psychiatriques minimales, sur la base d'un « J2EE-Web-forms-engine » générique. Ce projet a pour but d'offrir une solution technique répondant mieux aux exigences suivantes : flexibilité en cas de modifications apportées aux lois, coûts minimaux pour l'utilisateur final, utilisable sur différents modules utilisateurs et plates-formes (intranet, extranet, internet, standalone).

Consolidation de l'infrastructure back-up

La division Production a mené une étude pour la consolidation de l'infrastructure back-up. La situation a été analysée sur place et des recommandations ont été formulées. L'exécution aura lieu en 2006.

Pour le Fonds des Accidents du Travail (FAT)

Primula

Grâce à l'application Primula, le secteur Accidents du travail obtient automatiquement les données DmfA nécessaires au calcul des primes annuelles pour les employeurs. Presque 250.000 employeurs sont impliqués dans cette activité.

Avant l'application, les assureurs devaient - au niveau des accidents du travail - demander annuellement les données de masse salariale et de temps de travail auprès des employeurs ou de leurs secrétariats sociaux agréés.

Annuellement, plus de 7.000.000 bons Primula sont envoyés aux organismes assureurs via le FAT. La campagne a démarré en janvier 2005 déjà. A partir de cette période, il devint aussi possible de recevoir les informations anticipativement en cas de cessation des activités de l'entreprise.

Le projet Primula est le fruit d'une collaboration de l'ONSS, en tant que propriétaire des données, du FAT en tant qu'institution primaire de la sécurité sociale, de la BCSS et des assureurs en matière d'accidents du travail et de leurs prestataires de services.

FARAO (Federaal Actieplan voor Reductie van ArbeidsOngevallen)

Ce projet permet d'envoyer directement les informations sur les accidents graves à la Direction du bien-être au travail (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale).

Pour la Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (CAPAC)

Accueil téléphonique

L'accueil téléphonique dans le cadre d'un « Customer Relationship Management » (CRM) intégré a fait l'objet d'une analyse fonctionnelle.

Pour la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité (CAAMI)

Tiers payants

Les procédures de traitement des factures électroniques des tiers payants ont été organisées à l'occasion des nouvelles instructions comptables en vigueur depuis le 1er janvier 2006, en collaboration avec l'INAMI.

Aides à la mobilité

La nomenclature des aides à la mobilité et leur gestion par les médecins-conseils ont été revues en collaboration avec l'INAMI.

Maximum à facturer (MAF)

Également en collaboration avec l'INAMI, la CAAMI a réalisé :

- le développement d'une application interactive pour la gestion des déclarations sur l'honneur pour les données manquantes sur les revenus et l'octroi d'un éventuel droit au remboursement du MAF pour la famille ;
- l'intégration du traitement spécifique pour les ouvriers frontaliers.

Allocations

Dans le cadre de la consultation en ligne des périodes d'allocation, la gestion du flux de données concernant les périodes d'inactivité ou des reprises de travail à temps partiel autorisées en cas de maladie a été optimisée.

Pour la Banque Carrefour de Sécurité Sociale (BCSS)

eWorkspace de la sécurité sociale (EWS)

La plateforme électronique commune pour les fonctionnaires de la sécurité sociale a été implémentée définitivement en 2005.

Divers sous-projets ont été élaborés :

- eTeam : soutien de la collaboration et du partage des documents dans les groupes cibles et les groupes de projet entre institutions ;
- implémentation de l'intégration dans le « user management » des fonctionnaires ;
- identification et authentification dans l'EWS via la carte d'identité électronique (eID) comme contrôle supplémentaire des accès, à côté du token fédéral ;
- eLeg : outil de partage, de suivi et d'échange de documents durant toute la constitution des textes réglementaires (arrêtés royaux ou ministériels, circulaires, etc.).

La gestion des demandes d'accès a été automatisée :

- automatisation du formulaire de demande d'accès pour l'utilisateur qui souhaite devenir gestionnaire local ou souhaite désigner un prestataire de services ;
- automatisation de la gestion des dossiers des utilisateurs dans la section Gestion des accès.

Fin 2005, le portail de la sécurité sociale compte déjà quelque 45 applications.

Extranet de la sécurité sociale

L'extranet constitue une plaque tournante pour bon nombre d'applications e-government recourant à l'échange massif, performant et sécurisé de données.

L'extranet de la sécurité sociale offre un éventail de possibilités :
- accès à internet et à d'autres réseaux externes ;
- communication sécurisée depuis, vers et entre les institutions de sécurité sociale ;
- connexions VPN ;
- services divers :
    - e-mail
    - domain name service
    - cryptage du trafic de données entre le siège et les filiales
- support au hardware SSL ;
- soutien du « quality of service ».

Au cours de l'année 2005, l'extranet a connu de nombreuses améliorations.

Outre le volume de données des diverses applications (DmfA, Dimona…), il convient de noter que quelque 420.000 mails sont échangés quotidiennement entre les différentes institutions membres de la sécurité sociale et avec le monde extérieur. Le trafic sur internet représente quotidiennement un volume de 100 GBytes. Les volumes utilisateurs sont en hausse, ce qui donnera lieu à une augmentation substantielle de la capacité du réseau.

Les chiffres les plus notables pour 2005 :
- échange électronique de données
  - nombre total de messages traités : 55.036.098
  - volume (en kBytes) : 8.883.389.471
- services Proxy
  - nombre de visites http : 1.604.178.623
- services antivirus
  - nombre de virus détectés dans les messages et contrés : 488.125
  - nombre de virus détectés dans les documents http et contrés : 275.333

L'étude d'une solution antispam a été réalisée en 2005 et conduira à une implémentation en 2006.

Tenue de l'historique du « user management » des fonctionnaires (UMAF)

L'exploitation des loggings de sécurité a nécessité un lourd effort. A cet effet, les loggings de sécurité ont été centralisés et la possibilité de consultation a été améliorée. Les loggings de sécurité pour les transactions effectuées via le portail de la sécurité sociale y ont été intégrées également. Grâce à cette application, il est maintenant plus facile pour les responsables des institutions de mener des contrôles par échantillonnage et de vérifier la légitimité des consultations. L'accès aux loggings de sécurité est strictement réservé aux conseillers en sécurité de l'institution concernée.

Ce projet a comme objectif d'intégrer l'historique des transactions dans « la gestion locale » (UMAF 1) et dans « la gestion globale » (UMAF 2) des utilisateurs.

Mise à disposition d'un environnement de test sur l'extranet

Mise à disposition des machines de test sur l'extranet pour les applications à installer sur le portail de la sécurité sociale et d'une machine recensant les services de base et assurant la gestion des autorisations :

- les institutions de la sécurité sociale ont les mêmes possibilités sur ces machines que les développeurs SmalS-MvM/Egov sur les machines de test en interne (déploiements, reboots d'instances, etc.) ;

- les services de base nécessaires aux applications sont mis à la disposition de celles-ci sur cet environnement, dans la version souhaitée ;

- la gestion des autorisations des utilisateurs s'opère via un LDAP accessible aux gestionnaires locaux (conseillers en sécurité) des institutions.

e-Creabis

Cette application supporte l’identification de travailleurs issus d’autres pays (non UE) qui séjournent temporairement en Belgique.

Pour ces derniers, un numéro bis doit préalablement être attribué afin de permettre les déclarations Dimona. Il s'agit des travailleurs des « anciens » pays de l'UE (tels que l'Espagne et le Portugal), des travailleurs des « nouveaux » pays de l'UE (tels que la Pologne et la République tchèque) ainsi que des travailleurs issus d'autres pays (non ressortissants de l'UE).

Pour résoudre ce problème d’identification, une nouvelle application a été développée en concertation avec les cellules politiques des ministres de l'Intérieur, du Travail et des Affaires sociales ainsi qu'avec la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Grâce à cette application, tout étranger qui vient en Belgique comme travailleur occasionnel reçoit via les communes, à son arrivée et avant qu'il ne se mette au travail, un numéro d'identification de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale de manière à pouvoir remplir la déclaration Dimona.

Cette application est entrée en production le 1er janvier 2006.

Pour le SPP Intégration sociale

PrimaWeb

PrimaWeb est l'outil web gratuit mis à la disposition des CPAS.

La nouvelle loi sur le droit à l’intégration sociale (DIS) permet aux personnes ne disposant pas de revenus suffisants de percevoir un montant de base du revenu d'intégration, déterminé par la loi si les conditions sont remplies, ou une intervention pour mise au travail, et ce grâce à un accompagnement personnalisé assumé par un assistant social. Ce sont les CPAS qui ont pour mission de garantir ce droit.

Cette application permet aux CPAS de petite et moyenne taille d'effectuer eux aussi de façon intégrée toutes leurs opérations sur internet. Les principales fonctionnalités sont :

- l'obtention de données du registre national et du réseau secondaire ;
- l'élaboration de l'enquête sociale ;
- le calcul automatique du revenu d'intégration sur la base des revenus du ménage de fait ;
- les demandes de remboursement auprès du SPP Intégration sociale et historique des dossiers ;
- la production des différents documents nécessaires : propositions, notifications, attestations...

L'application de ce droit est facilitée grâce au projet d'intégration des CPAS dans le réseau de la sécurité sociale.

Ultérieurement, d'autres types d'aides pourront être traités dans les dossiers (demandeurs d'asile, aide médicale urgente...)

A côté du développement de l'application web proprement dite, SmalS-MvM/Egov assure le hosting sécurisé de l'application. Elle s'est chargée de la formation aux formateurs du SPP Intégration sociale et fournit le manuel d'utilisation pour les CPAS, le tout complété d’un service helpdesk téléphonique.

Pour l’Institut National d’Assurance Maladie-Invalidité (INAMI)

Déclaration Risque Social (DRS) : scénarios additionnels

Pour le secteur Indemnités, plusieurs scénarios ont été préparés au cours de l'année 2005, à savoir :

- la déclaration de l'incapacité de travail, du repos de maternité, de l’écartement complet du travail en tant que mesure de protection de la maternité, de l'éloignement partiel du travail en tant que mesure de protection de la maternité, du congé de paternité (art. 39, § 6 de la loi du 16 mars 1971 sur le travail), du congé de paternité (art. 30, § 2 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail) et du congé d'adoption (avec mini-DmfA) ;
- la déclaration mensuelle en cas de reprise d'un travail adapté dans le courant d'une période d'incapacité de travail, d'exercice d'un travail adapté dans le cadre d'une mesure de protection de la maternité et de poursuite d'une activité chez un des deux employeurs, lorsque la travailleuse est titulaire de deux emplois salariés auprès d'employeurs différents et n'est écartée du travail que du chef de l'une de ces deux occupations ;
- l’attestation en vue de l'indemnisation des pauses d'allaitement ;
- la déclaration des jours de vacances d'un employé ;
- la déclaration de reprise du travail.

Il a été décidé d’opérationnaliser les applications réalisées le 01/01/06.

Maximum à facturer (MAF)

Le MAF garantit à chaque famille qu'elle ne doit pas payer plus d'un certain montant en ce qui concerne les soins de santé. Ce montant dépend du revenu familial.

Si les dépenses en soins de santé de toute une famille dépassent un plafond et qu'un ou plusieurs membres de cette famille appartiennent à certaines catégories sociales, la mutualité peut immédiatement octroyer le MAF. Nous parlons alors du MAF social.

Lorsqu'une famille a droit au Maximum à Facturer, les dépenses occasionnées au-dessus du plafond sont chaque mois remboursées intégralement.

En 2005, des simulations ont été opérées pour soutenir le gouvernement dans sa décision d’intégrer éventuellement le MAF fiscal dans le MAF social. Le MAF fiscal implique qu’au-dessus d’un certain plafond, la quote-part est déduite de l’impôt sur le revenu.

Consultance fonctions IT

L’INAMI a attribué une mission de consultance pour l’ensemble des fonctions IT afin de formuler des propositions d'amélioration. Ce projet d’une année a pris fin en juin 2005 et a ensuite été complété de missions concrètes visant à soutenir les propositions formulées.

Service d'évaluation et de contrôle médicaux (SECM)

Les compétences de ce service de l’INAMI ont été élargies.

Pour pouvoir prendre ces responsabilités, ils ont fait appel à SmalS-MvM/Egov pour des requêtes ad hoc dans les données des profils médicaux.

Soutien .NET

Aidée par des consultants via les contrats-cadres, SmalS-MvM/Egov a offert son soutien au niveau des développements .NET.

Pour l’Office National des Vacances Annuelles (ONVA)

Information sur le pécule de vacances par internet

Le projet e-government visant à mette les informations sur le pécule de vacances et la date de vacances à la disposition des assurés sociaux et des collaborateurs de la sécurité sociale par internet a été soutenu.

Pour l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés (ONAFTS)

Itinera

Cette application soutient les « processus métiers » et les « règles métiers » nécessaires à l'attribution du droit aux allocations familiales d'une part et au calcul des montants conformément aux résultats de la révision des processus d'autre part. Le nouveau procédé vise un traitement « sans papier » des dossiers. Cela signifie que, si possible, les données sont recueillies électroniquement et traitées automatiquement. Nombre des données supplémentaires proviennent de la déclaration DmfA.

Pour le projet Itinera, les efforts se sont essentiellement concentrés sur l'analyse business en 2005.

L'usage d'une « Service Oriented Architecture » (SOA) est à l'étude et la réalisation par une équipe mixte ONAFTS & SmalS-MvM est en préparation.

Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)

PMP (mandataires publics)

L'application web pour les déclarations annuelles de mandataires publics a été soutenue.

Hosting du matériel

Les systèmes de production de l'INASTI ont été déplacés vers l'environnement sécurisé au data center de SmalS-MvM/Egov.

Pour l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS)

La stabilisation de la DmfA était la priorité de l'année 2005. Avec la Déclaration d'un Risque Social (DRS), la DmfA fait partie des plus importants projets belges en matière d'e-government.

Déclaration multifonctionnelle (DmfA)

La stabilisation de la DmfA est devenue une réalité sur le plan des entrées, de leur traitement et de leur transmission à la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

L'**input des déclarations originales** : fin 2005, l'entrée et le traitement de la déclaration trimestrielle étaient totalement maîtrisés.

Depuis 2005, l'ONSS parvient à traiter chaque trimestre environ 215.000 déclarations d'employeurs dans les temps, relatives à quelque 4,3 millions de relations professionnelles, et à mettre les données de rémunération et de temps de travail à la disposition des autres institutions membres. Les déclarations qui ne peuvent être traitées dans le délai de déclaration sont les déclarations tardives ou celles que l'ONSS a refusées parce qu'elles contenaient trop d'erreurs (2 à 2,5 % des déclarations) et que l'employeur devait à nouveau introduire. Cela représente une nette amélioration du temps de traitement en comparaison du procédé préalable à la DmfA.

L'**input des modifications DmfA** : l'application « Avis rectificatifs » permet aux employeurs de rectifier ou de compléter eux-mêmes directement leur déclaration.

Le nombre d'avis rectificatifs a donc augmenté de 94.882 en 2004 à 212.101 en 2005. La hausse du profit de 46,1 à 228,4 millions d'euros indique que la récupération prévue des rectifications restantes concernant 2003 et 2004 a été réalisée effectivement.

Pour le **traitement** des DmfA, un Service Level Agreement (SLA) a été conclu avec la BCSS : une fois que les données sont chargées dans la banque de données centrale pour le trimestre en cours, la transmission à la BCSS a lieu dans les 24 heures.

Dimona

Deux nouvelles méthodes de communication ont été développées au profit d'une extension aux travailleurs occasionnels des secteurs horéca, agriculture, horticulture et intérim. La mise en production est prévue le 1er juillet 2006.

Quick-smart Dimona permet de déclarer des travailleurs occasionnels au moyen d'un GSM.

Multi-Dimona : alors que l’application web actuelle prévoit une déclaration par travailleur, cette application permet de déclarer 20 travailleurs en une fois. De cette façon, nous répondons à la demande des secteurs agriculture et horticulture qui, dans la saison des récoltes, doivent déclarer plusieurs fois le même groupe de travailleurs.

Contrôle croisé Dimona - DmfA

Le projet « contrôle croisé » a été mis sur pied pour largement rendre cohérentes les données de la déclaration Dimona et de la déclaration DmfA. Dans une première phase, en 2005, les données de la base de données Dimona ont fait l’objet d’une analyse approfondie et des comparaisons ont déjà été opérées avec d'autres données, telles que celles répertoriées dans le fichier du personnel.

Simulateur pour les possibilités de test de parties externes

Dans ce projet, l’ONSS souhaite offrir un meilleur environnement de simulation aux employeurs, dans lequel ils peuvent introduire leurs déclarations en test sans risque de traitement erroné. En d'autres mots, un employeur simulera d'abord une déclaration pour voir si ses déclarations sont exactes avant de les introduire définitivement.

Pour permettre cela, il était nécessaire de remplacer plusieurs composantes « lourdes » du processus DmfA par un programme spécifique qui se comporte comme un « declaration simulator ». Cette application a été développée en 2005 et est déjà en cours de préparation pour devenir opérationnelle en avril 2006.

Dossier électronique de l’employeur (DEE)

Le dossier électronique de l’employeur (DEE) a été généralisé en 2005 dans divers services de l'ONSS. Il offre aux gestionnaires de dossiers de l'ONSS un aperçu complet de tous les documents et communications en provenance ou à destination des employeurs. Les notes internes entre les services sont elles aussi, pour autant qu’elles soient pertinentes pour l’aperçu global, ajoutées aux documents électroniques.

Pour le « *Service de perception* », les extraits de compte papier créés en vrac sont remplacés définitivement par leur version électronique dans le DEE. De même, les ajouts nécessaires ont déjà été élaborés pour les nouvelles déclarations relatives à la perception via, entre autres, la troisième voie (en vigueur début 2006).

Pour les « *Inspecteurs/Contrôleurs* », un projet pilote a été développé pour les employeurs silencieux, non affiliés à un secrétariat social agréé.

Pour le « *Service de contrôle* », des manuels d’utilisation supplémentaires ont été rédigés, des cycles de formation additionnels ont été dispensés et il a été travaillé à un système d'indexation amélioré.

Il est important de noter qu’en 2005, les démarches nécessaires ont été entreprises pour constituer un dossier afin d’attester la « force juridique » pour le traitement, le stockage, la conservation à long terme et l’impossibilité d’éliminer ou de détourner les informations présentes dans le dossier électronique. La finalisation est prévue en 2006.

A côté de l’élaboration fonctionnelle, plusieurs adaptations techniques ont été réalisées au niveau de la « gestion des versions » et des « procédures de synchronisation », au cas où des nouveaux documents « on-line » (restant en production) doivent être ajoutés ou si des mutations de compétences d'utilisateurs s’imposent. Il a aussi été prêté attention à l’archivage et au traitement back-up.

Évolution du datawarehouse

SmalS-MvM/Egov souhaite répondre à l’évolution des demandes d’analyse et à la complexité croissante des rapports. Elle souhaite également procurer un compte rendu professionnel en exploitant les données de l’ONSS depuis plusieurs points de vue « business ».

En 2005, l’équipe Datawarehouse (DWH) à l’ONSS a travaillé sur les deux axes suivants :

- intégration des domaines fonctionnels de l’ONSS, soit par la maintenance évolutive des informations existantes (HRM, répertoire des employeurs, anomalies des comptes employeurs…), soit par l’intégration de nouveaux domaines (DmfA, recouvrement administratif…) ;
- évolution de l’architecture pour préparer les futures évolutions. Ce travail de fond va permettre à la solution « Business Intelligence » (BI) de l’ONSS de rester gérable et maintenable compte tenu de l’évolution prévue des volumes sans perdre de vue la facilité d’accès à l’information par les utilisateurs.

Différents travaux d’architecture ont également été réalisés.

Répertoire des employeurs

En 2005, le répertoire des employeurs de l'ONSS a été enrichi par les données des employeurs qui concernent les cotisations du second pilier des pensions. Le contrôle des DmfA entrantes se base sur les codes enregistrés dans le répertoire pour calculer les cotisations dues.

D'autre part, des programmes ont été développés qui permettent l'enregistrement hebdomadaire dans le répertoire de l'ONSS des modifications d'adresses communiquées par la Banque carrefour des entreprises (BCE). Grâce à cela, l'ONSS ne doit plus encoder systématiquement les modifications d'adresses, mais seulement adapter les cas pour lesquels une décision s'impose (ambiguïté dans l'adresse, le code postal...)

D'importants efforts ont été consentis pour améliorer la qualité du répertoire par l'identification univoque des employeurs par leur numéro d'entreprise BCE. Il reste maintenant moins de 1 % des employeurs sans numéro BCE et ce pourcentage est en constante diminution.

Grâce à la remise en service du projet « Chômage économique », l'ONSS a pu récupérer des cotisations considérables liées à la déclaration des jours de chômage économique.

Finalement, SmalS-MvM/Egov a participé à l'analyse des processus du service de l'identification dans le but d'en établir la cartographie pour pouvoir proposer des améliorations et une rationalisation des traitements.

Perception des cotisations - troisième voie

La 3ème voie permet à l'ONSS de passer des accords avec l'employeur en offrant de plus larges possibilités de paiement plutôt qu'en procédant immédiatement à des poursuites judiciaires. Parallèlement, une procédure impliquant une sommation administrative a été prévue en cas de non-respect des accords.

« Article 54ter »

Lorsqu'un employeur n'a pas introduit sa DmfA dans les 6 mois qui suivent le trimestre concerné, les services d'inspection de l'ONSS peuvent remplir ou compléter eux-mêmes la déclaration. Une disposition légale prévoit que ce travail peut être facturé.

L'analyse a été réalisée. La mise sur pied est prévue en 2006.

Pacte de solidarité entre les générations

Le Pacte de solidarité entre les générations prévoit d'importantes réductions des cotisations patronales pour certains groupes cibles. Cela peut même mener à l'apparition d'un crédit net pour l'employeur, remboursé par l'ONSS. Cela signifie que l'ONSS doit pouvoir également remplir le rôle d'institution de subvention.

Les discussions préalables ont été menées en 2005.

GSPR (Gestion de la Surveillance des Procédures en Recouvrement)

A l'occasion d'une demande de la Cour des comptes, des indicateurs et des rubriques ont été ajoutés au système de suivi des perceptions. La première version est en production.

i-Boss

i-Boss est un projet destiné à soutenir les services d'inspection de l'ONSS même. Il comporte divers volets, à savoir :

- le début du re-engineerging des applications des services d'inspection de l'ONSS ;
- l'adaptation des applications de la cellule « Auditorat » avec une interface spécifiquement alignée sur les besoins du service ;
- l'analyse des processus métiers de la cellule « Secrétariats sociaux agréés » ;
- le développement d'une nouvelle application pour la cellule « Secrétariats sociaux agréés » ;
- les interfaces vers le Dossier électronique de l'employeur et le Datawarehouse.

Pour l'Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales (ONSSAPL)

DmfA-APL

Il s'agit de l'application « mutatis mutandis » de la déclaration DmfA dans le secteur des Administrations provinciales et locales.

Bien que cette application soit largement le reflet de l'application DmfA pour l'ONSS, elle connaît plusieurs particularités fonctionnelles et techniques importantes. Aussi dans le passé a-t-il été choisi de l'introduire plus tard que n'a été introduite la DmfA pour l'ONSS.

L’application pour les déclarations originales a été implémentée en 2005 et les accords ont été conclus avec la division Production pour toute l'exécution.

Pour l'Office National de l'Emploi (ONEM)

DRS scénarios 1 et 4

Les nouveaux scénarios 1 et 4 ont été développés en vue d’être opérationnels le 1er juillet 2006. Il s’agit de la déclaration de fin de contrat de travail ou de prépension à temps plein (avec mini-DmfA) et de la déclaration de prépension à mi-temps (avec mini-DmfA).

DRC

Le matériel informatique utilisé en cas de « disaster recovery » a été installé au nouveau data center d’Anderlecht (IN).

e-LO (interruption électronique de carrière)

L’application web interactive relative à l'interruption de carrière a été installée sur le portail de la sécurité sociale.

5. Évolution du personnel

1.411 collaborateurs au 31/12/2005

L'effectif du personnel est passé de 1.277 à 1.411 collaborateurs en 2005. Exprimé en ETP (équivalents à temps plein), l'effectif de SmalS-MvM/Egov est passé de 1.199,1 à 1.337,7 (+ 12 %).

	31/12/2004	31/12/2005	Évolution
Nombre de collaborateurs	1.277	1.411	+10 %
En ETP	1.199,1	1.337,7	+12 %



It is better to have enough ideas for some of them to be wrong, than to be always right by having no ideas at all.

(Edward de Bono)

Développement intra-muros et extra-muros

L’effectif du personnel intra-muros a augmenté de 7 % jusque 818 (756,7 ETP). L’effectif du personnel développement externe a cependant évolué plus fortement encore, à savoir de 15 %.

Nombre de collaborateurs	31/12/2004	31/12/2005	Évolution
Intra-muros	762	818	+ 7 %
Développement externe	515	593	+ 15 %
Total	1277	1411	+ 10 %

ETP	31/12/2004	31/12/2005	Évolution
Intra-muros	696,1	756,7	+ 9 %
Développement externe	503,0	581,0	+ 16 %
Total	1199,1	1337,7	+ 12 %

En 2005, la gestion des compétences a été étendue à tout le personnel. Chaque collaborateur a donc son plan de développement personnel dans lequel sont indiquées les compétences qui seront développées dans le courant de l'année. Les informaticiens et les avertis utilisent des objectifs individuels à cet effet. Les polyvalents utilisent généralement des objectifs d'équipe.

Rotation du personnel

Le service Recrutement a réalisé pas moins de 216,4 entrées en fonction ETP en 2005. Compte tenu des départs, cela représente une hausse de l'effectif de 11,7 %.

SmalS-MvM/Egov	Nombre de ETP	En % par rapport à 31/12/2004
Entrées en fonction	216,4	18,05 %
Départs	76,5	6,38 %
Différence entrées/départs	139,9	11,67 %

6. Une organisation optimale

Pour le client, les collaborateurs, la société et les donneurs d’ordre

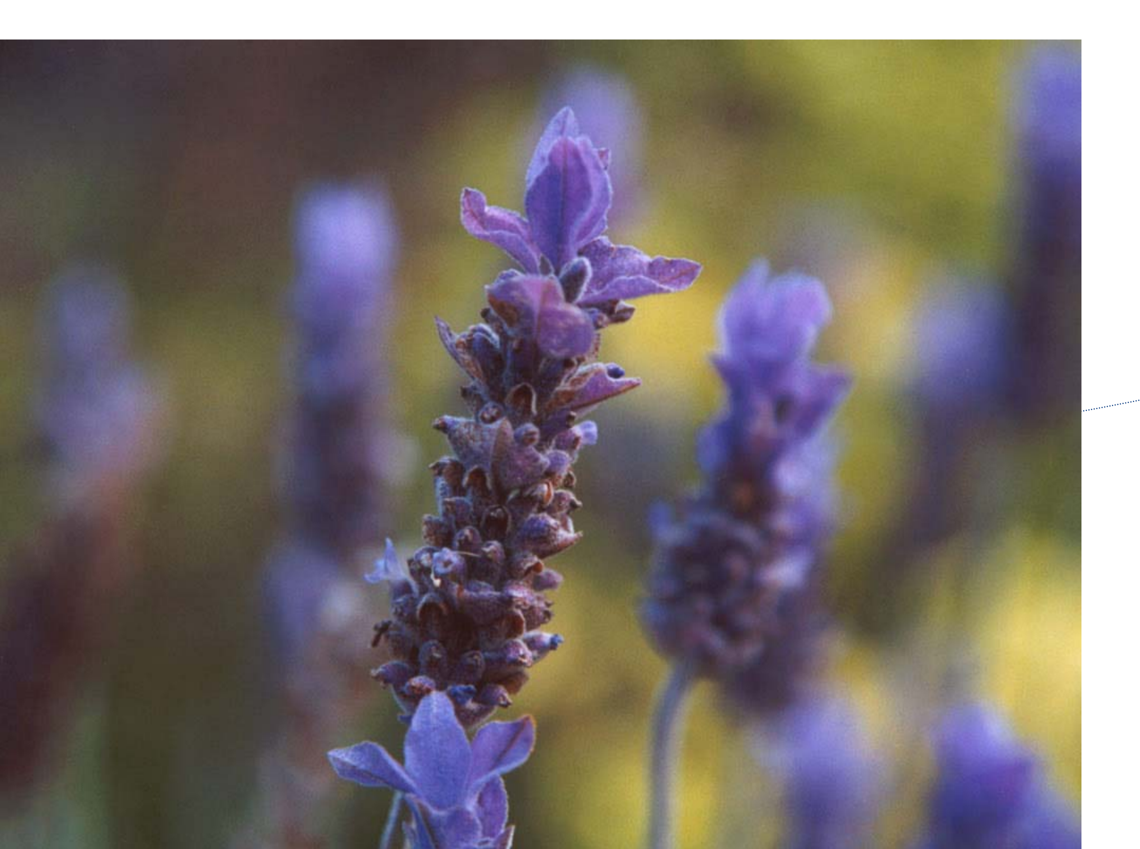
Une large analyse

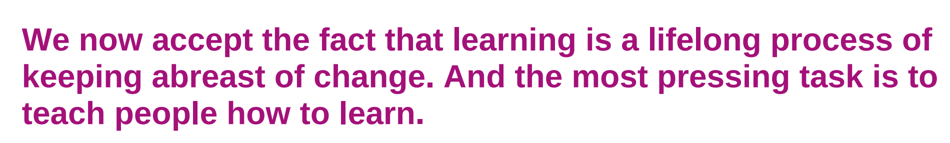
Afin d’avoir un bon aperçu des résultats de SmalS-MvM/Egov en tant qu'organisation, nous avons mené une large enquête en 2005, combinant trois perspectives.

Tout d’abord, nous avons sondé la satisfaction des membres en tant que clients. Comment perçoivent-ils nos services en matière de développement et d’exploitation des applications ? Sont-ils satisfaits sur le plan du recrutement de personnel IT par SmalS-MvM/Egov ?

A côté de cela, nous avons également analysé la satisfaction de nos propres collaborateurs. Comment perçoivent-ils SmalS-MvM/Egov en tant qu’employeur et en tant qu’organisation ? Que pouvons-nous améliorer selon eux ?

La perspective de la direction et du management a été structurée et analysée selon le modèle EFQM pour la « business excellence ».





We now accept the fact that learning is a lifelong process of keeping abreast of change. And the most pressing task is to teach people how to learn.

(Peter Drucker)

Les clients apprécient l'engagement et les compétences

Un bureau de recherche spécialisé a pris contact avec les clients-membres en recourant à la fois aux enquêtes téléphoniques et aux entretiens personnels. Il en est ressorti que 97 % des clients recommanderaient SmalS-MvM/Egov. Ils apprécient surtout l'engagement et les compétences des collaborateurs. Le tableau ci-dessous offre un aperçu de la satisfaction quant aux sous-aspects de nos services.

Sous-aspect	Proportion des clients satisfaits à très satisfaits
Développement des applications	76 %
Exploitation des systèmes d'information	81 %
Recrutement de personnel IT spécialisé	92 %

De manière générale, les clients semblent être grandement satisfaits. Néanmoins, nous avons découvert 3 pierres d'achoppement, auxquelles nous prêterons attention en 2006 :

- communication quant à l'avancement des projets ;
- vitesse du processus d'embauche ;
- facturation.

En outre, les clients-membres se sont dits insuffisamment informés de la relation spécifique entre SmalS-MvM/Egov et ses membres. En tant qu'association de frais, SmalS-MvM/Egov travaille toujours en régie et ne s'affiche pas comme commercialement active. Une association de frais offre un haut degré de flexibilité, mais cela signifie aussi que les risques des projets sont supportés collectivement par SmalS-MvM/Egov et les clients.

Les collaborateurs ressentent une organisation plus ciblée

La fierté envers l'entreprise est à la fois un facteur de motivation et un élément de liaison entre le collaborateur et l'entreprise. C'est donc essentiel pour une entreprise riche en connaissances telle que SmalS-MvM/Egov. L'analyse révèle que les résultats à ce niveau ont fortement augmenté (+ 12 %). Nous avons ainsi travaillé activement à la fierté envers l'entreprise. Tant la communication interne qu'externe ont été optimisées, avec une attention accrue aux résultats que SmalS-MvM/Egov enregistre pour ses clients. Le journal d'entreprise « Symbiose » a été revisité. Chaque trimestre, les objectifs visés et leur état d'avancement ont été clairement communiqués lors du management briefing. Le site web a été rénové et un catalogue de services circonstancié a été constitué.

La perception des opportunités de développement s'est aussi sensiblement améliorée (+ 7 %). Cette amélioration est liée à l'utilisation de la gestion des compétences. Chaque collaborateur est lui-même responsable du développement de ses compétences et est soutenu dans ce contexte par le système RH, via des plans de développement personnel. Bien entendu, la mise en place d'un système ne conduit pas automatiquement au résultat souhaité. Des séances d'info et un programme de cours intensifs ont offert au management les visions et le support nécessaires pour utiliser adéquatement les divers système de gestion.

La conclusion la plus notable de l'analyse de la satisfaction des collaborateurs est toutefois que l'organisation est davantage ciblée. Une stratégie claire, l'utilisation de plans opérationnels, d'indicateurs de suivi et d'objectifs individuels ont un effet remarquable.

L'enquête a également révélé qu'une amélioration est possible aussi au niveau des processus de travail. SmalS-MvM/Egov a connu une grande

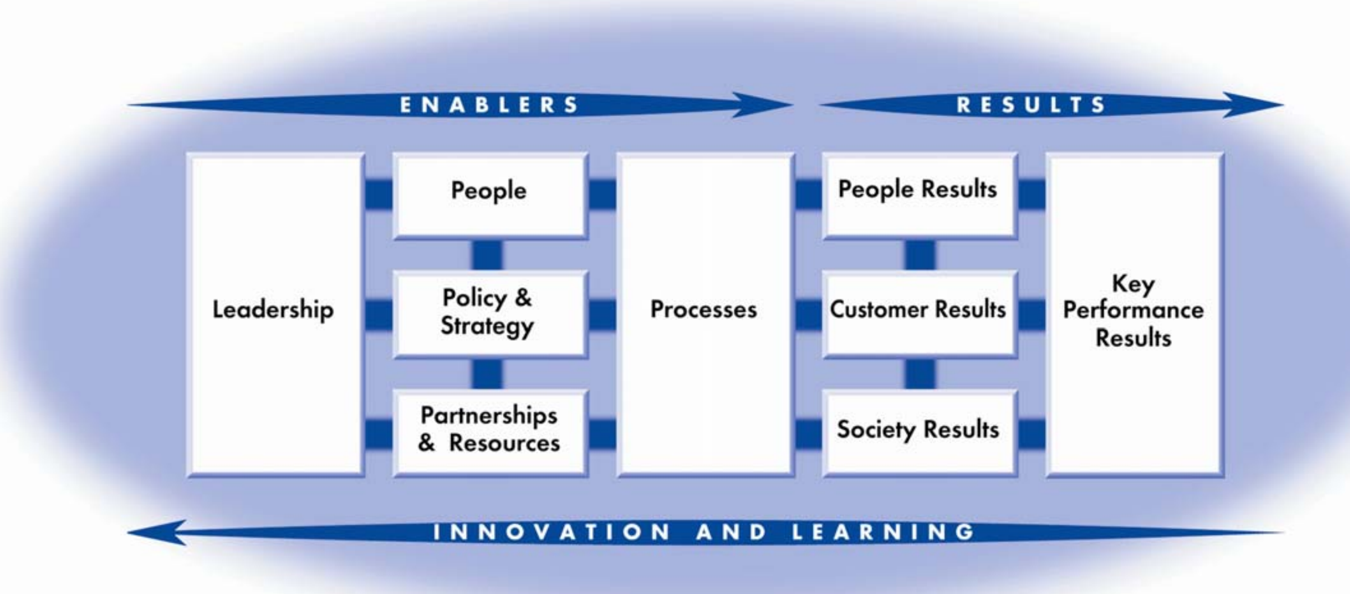
expansion au cours des dernières années et offre plusieurs nouveaux services. De ce fait, les collaborateurs ne trouvent pas facilement les bonnes personnes de contact ou la procédure appropriées. Pour y remédier, les collaborateurs peuvent eux-mêmes réaliser des projets VIA (projets d'amélioration). En 2005, 12 projets de ce type ont vu le jour. Ces projets ont bénéficié de la participation de 75 collaborateurs.
La coordination horizontale constitue également un point d'attention prioritaire pour 2006.

Grande attention au monde extérieur, aux clients-membres

La direction et le management ont une vue plus large sur l'organisation que sur le collaborateur individuel. Ils ont aussi plus d'informations d'ensemble et une perspective à plus long terme. C'est pourquoi leurs vues ont été analysées selon la structure du modèle EFQM pour la « business excellence » (voir figure).

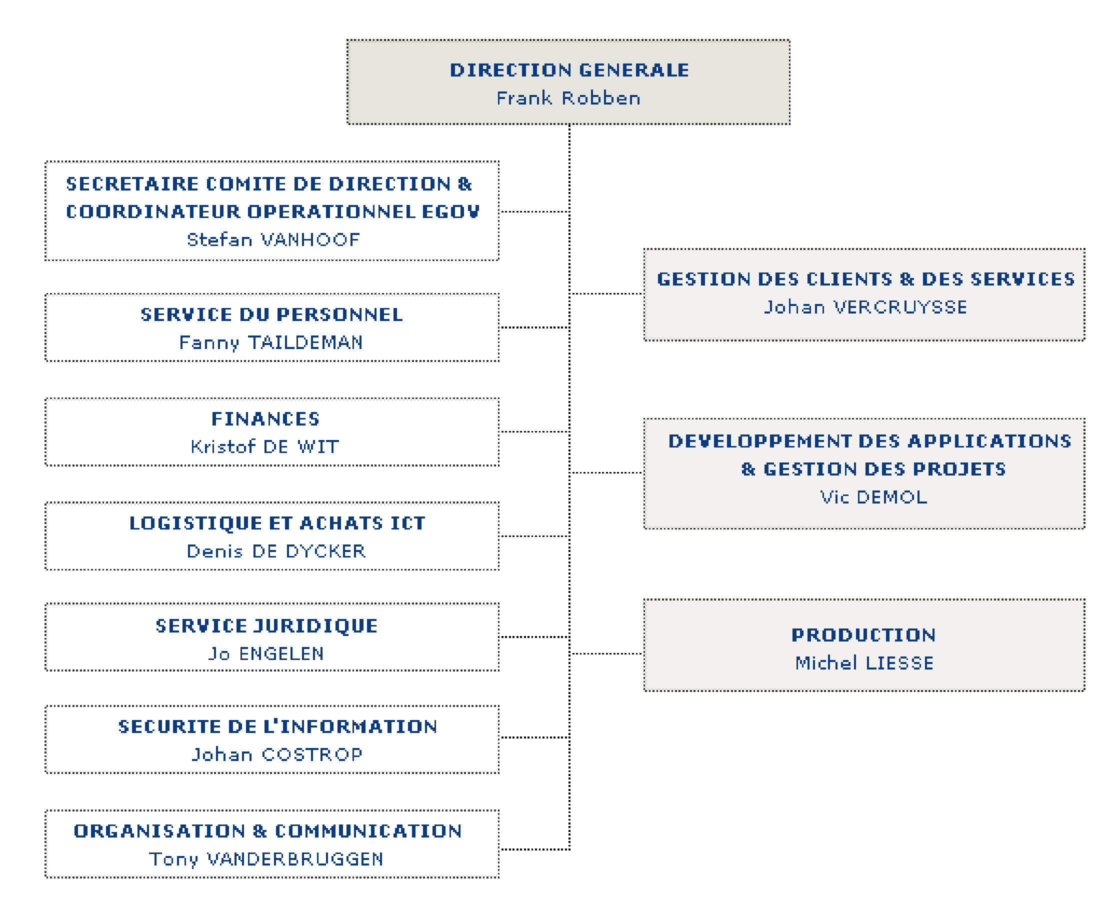
Cette analyse a révélé que la mission, la vision et les valeurs forment un tout qui a été traduit de façon cohérente en objectifs stratégiques et opérationnels. Il existe ici une forte attention face à la conduite de l'entreprise vis-à-vis du monde extérieur (clients, partenaires, représentants de la société).

Cette enquête nous a également appris que nous devons prêter une attention accrue aux rapports financiers internes, à la traduction des SLA en OLA et au coaching des collaborateurs.



Structure

Organigramme



Conseil d'entreprise et Comité pour la Prévention et la Protection au Travail

Au cours de l'année 2005, 10 réunions ont eu lieu avec les membres du Conseil d'entreprise et 10 avec les membres du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail.

A l'occasion de la mise en service du nouveau data center à Anderlecht, une CCT spécifique a été conclue pour les collaborateurs du data center.

Toutes les réunions se sont déroulées dans un esprit de franche collaboration.

Liste des abréviations.

AFSCA	Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire
ASA	Agence pour la Simplification Administrative
BAM	Business Activity Monitoring
BCE	Banque Carrefour des Entreprises
BCSS	Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
BI	Business Intelligence
Bucom	Bureau de communication
CAAMI	Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
CRM	Customer Relationship Management
DEE	Dossier Electronique de l'Employeur
DIS	Droit à l'Intégration Sociale
DmfA	Déclaration multifonctionnelle/multifunctionele Aangifte
DPM	Données psychiatriques minimales
DRC	Disaster Recovery Center
DRS	Déclaration du Risque Social
DWH	Datawarehouse
EAI / FSB	Enterprise Applications Integration / Federal Service Bus
EFQM	European Foundation for Quality Management
eID	identité électronique
e-LO	Interruption électronique de carrière
ESB	Enterprise Service Bus
ETAC	Echange de tableaux de cotisations
E-TCT	e-technische cel – cellule technique
ETP	Equivalent à temps plein
EUP	Enterprise Unified Process
EWS	eWorkspace
FAQ	Frequently Asked Question
FARAO	Federaal Actieplan voor Reductie van ArbeidsOngevallen
FAT	Fonds des Accidents du Travail
FEDICT	Service Public Fédéral Technologie de l'Information et de la Communication
GOTOT	GrensOverschrijdende Tewerkstelling – Occupation Transfrontalière
GSPR	Gestion de la Surveillance des Procédures en Recouvrement
IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
ICC	Integration Competence Center
INAMI	Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
INASTI	Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants
IVR	Interactive Voice Response
MAF	Maximum à facturer
Oasis	Organisation anti-fraude pour les inspections sociales
OCM	Office de Contrôle des Mutualités

ONAFTS	Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés
ONEM	Office National de l'Emploi
ONP	Office National des Pensions
ONSS	Office National de Sécurité Sociale
ONSSAPL	Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales
ONVA	Office National des Vacances Annuelles
OSSOM	Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer
PDP	Plan de développement personnel
PMP	Publieke mandatarissen/mandataires Publics
RCM	Résumé Clinique Minimal
RSS	Really Simple Syndication
SECM	Service d'évaluation et de contrôle médicaux
SHA	Séjours Hospitaliers Anonymes
SLA	Service Level Agreement
SOA	Service Oriented Architecture
SPF SS	Service Public Fédéral Sécurité Sociale
SPF SSCE	Service Public Fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
STTS	Tarif Téléphonique Social
UMAF	User Management des fonctionnaires
UME	Universal Messaging Engine
WCM	Web Content Management